

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง "การสื่อสารในการดำเนินงานของโฮมสเตย์มาตรฐานไทยในเขตพื้นที่ภาคกลาง" ซึ่งศึกษาถึงลักษณะการสื่อสาร และปัญหาการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ อันจะนำไปสู่แนวทางในการกำหนดเกณฑ์ด้านการสื่อสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ ซึ่งเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของโฮมสเตย์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยมีกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบ ดังต่อไปนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับโฮมสเตย์
  - กำเนิดของโฮมสเตย์ (Home Stay)
  - ลักษณะการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
  - การจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
  - โฮมสเตย์มาตรฐานไทย
- แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน
  - ความหมายของชุมชน
  - ชนิดของชุมชน
  - การติดต่อสื่อสารและการประสานงานชุมชน
  - การมีส่วนร่วมของชุมชน
  - ความหมายขององค์กรชุมชน
- แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
  - ความหมายของการสื่อสาร
  - องค์ประกอบของการสื่อสาร

- ประเภทของการสื่อสาร
- รูปแบบของการสื่อสาร
- การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม
- เครือข่ายการสื่อสาร (Communication Networks)
- แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
  - ข้อควรปฏิบัติในการบริการ
  - ข้อควรระวังในการบริการ
  - การบริการทางโทรศัพท์
  - สิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงในการให้บริการทางโทรศัพท์
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 2.1 แนวคิดเรื่องโฮมสเตย์

### กำเนิดของโฮมสเตย์ (Home Stay)

จุดเริ่มต้นและความเป็นมาของโฮมสเตย์ ในทวีปยุโรปในช่วง 50 ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นช่วงหลังสงครามโลก ครั้งที่ 2 ผู้คนเริ่มแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวและที่พักที่ห่างไกลชุมชนเมือง และร่องรอยความกดดันของสงครามไปสู่พื้นที่ชนบทที่เต็มไปด้วยความสงบร่มรื่น ธรรมชาติที่สวยงาม ก่อให้เกิดที่ พักแรมนักท่องเที่ยวประเภทใหม่ ๆ ขึ้น ได้แก่ Bed & Breakfast บ้านพักฟาร์ม (Farm house) เกสต์เฮาส์ (Guest house) และโฮมสเตย์ที่มีลักษณะคล้ายๆกัน แต่เรียกชื่อแตกต่างกันไปตามพื้นที่ประเทศและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามถึงแม้จะเรียกชื่อแตกต่างกันไป แต่ทั้งหมดดำเนินการภายใต้แนวคิดเดียวกันคือ ถือว่าผู้ที่เข้ามาพักเป็นแขกของบ้านมิใช่นักท่องเที่ยว (Be a guest, not just a tourist) และภายใต้การพัฒนาแบบการท่องเที่ยวชนบท (Rural Tourism)

## ความเป็นมาเรื่อง Home Stay ในประเทศไทย

จากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ที่เน้นบทบาทการพัฒนาชุมชน และการที่รัฐบาลออกกฎหมาย การกระจาย อำนาจสู่ ท้องถิ่น เป็นแรงผลักดันให้องค์กร ท้องถิ่น และ หน่วยงานต่างๆ ให้ความสำคัญกับ การสร้างรายได้ ให้กับชุมชนโดยใช้ การท่องเที่ยวเป็นจุดขาย จึงทำให้เกิด กิจกรรม การท่องเที่ยว หลายรูปแบบในชุมชน ซึ่งการจัดกิจกรรม Home Stay ก็เป็นรูปแบบ การท่องเที่ยวที่ได้รับ ความสนใจมาก ทั้งจากองค์กรท้องถิ่น องค์กรเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ

จากการติดตามความเป็นมา พบว่า Home Stay ภายในประเทศไทย เกิดขึ้นมานาน แต่รูปแบบและกิจกรรมอาจแตกต่างกันหลายหลาก หากวิเคราะห์จากอดีตที่ผ่านมา สามารถสรุปได้ตามยุคสมัยดังนี้

### ยุคเริ่มต้น ( ปี 2503-2525 )

- กระจายอยู่ในกลุ่มนิสิต นักศึกษา กลุ่มออกค่ายอาสาพัฒนาชนบท ต้องเรียนรู้วิถีชีวิต รับผิดชอบต่อปัญหาในชนบท เพื่อนำมาพัฒนาสังคมตามอุดมคติ
- กระจายอยู่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่นิยมทัวร์ป่า โดยเฉพาะในแถบภาคเหนือ ของประเทศไทย นักท่องเที่ยว จะพักตามบ้านชาวเขา โดยจุดพักนั้นจะขึ้นอยู่กับเส้นทางการเดินป่า

### ยุคกลาง ( ปี 2526-2536 )

- กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่นิยมทัวร์ป่า เริ่มได้รับความนิยมมากขึ้น การพักค้างในรูปแบบ Home Stay ได้รับการพัฒนารูปแบบและกิจกรรม โดยกระจายไปยังหมู่บ้านชาวเขา ที่กว้างขวางมากขึ้น ในระยะนี้ มีการท่องเที่ยวในรูปแบบทัวร์ป่าที่มีการจัด Home Stay เริ่มสร้างปัญหาสังคม อาทิ ปัญหายาเสพติด ปัญหาโสเภณี ปัญหาการปล้น ขโมย ปัญหาการฆ่าชิงทรัพย์

### ยุคตั้งแต่ปี 2537 - ปัจจุบัน

- ยุคนี้เป็นการเน้นกระแส การพัฒนาสังคมสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจะพบได้ว่า การท่องเที่ยว จะมีแนวโน้มที่จะเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

- ในระยะเวลาประมาณปี 2537-2539 ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย เริ่มมีการท่องเที่ยวในรูปแบบ Home Stay โดยกลุ่มนำร่องคือ กลุ่มที่เป็นนักกิจกรรมสังคม ทั้งรุ่นเก่า และรุ่นใหม่ เท่าที่สืบค้นพบว่า พื้นที่ที่ดำเนินการเรื่อง Home Stay ก็จะเป็นพื้นที่ ที่องค์กรพัฒนาเอกชนไทย เข้าไปดำเนินการ เช่น เกาะยาว จ.พังงา ( กลุ่มประมงชายฝั่ง/อวนลาก อวนลุน) หลังจากพื้นที่เกาะยาว จ.พังงา ได้มีพื้นที่อื่นเพิ่มขึ้น อาทิ หมู่บ้านคีรีวง จ.นครศรีธรรมราช บ้านแม่ทา จ.เชียงใหม่ (กลุ่มเกษตรทางเลือก)บ้านผู้ใหญ่วิบูลย์ เขยเฉลิม (เกษตรยั่งยืน)
- ปี 2539 เป็นต้นมา ได้มีการเคลื่อนไหวขึ้นในกลุ่มนักธุรกิจ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยนำเสนอรูปแบบ การท่องเที่ยวผสมผสานระหว่าง Adventure Ecotourism และ Home Stay
- จากการที่รัฐบาลได้ประกาศให้ปี 2541-2542 เป็นปีท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand) ทุกหน่วยงาน ของภาครัฐมีนโยบาย สนับสนุนกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการจัดการท่องเที่ยว ในแหล่งชุมชน และขยายกิจกรรม Home Stay เพิ่มมากขึ้น เช่น หมู่บ้านวัฒนธรรมผู้ไทยบ้านโคกโก่ง อ.กุฉินารายณ์ จ.กาฬสินธุ์ บ้านทรงไทยปลายโพงพาง อ.อัมพวา จ.สมุทรสงคราม รวมทั้งพื้นที่ชนกลุ่มน้อย หมู่บ้านชาวเขาก็กมีการสนับสนุนการจัดกิจกรรม Home Stay ด้วยเช่นกัน

ในปัจจุบัน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นทั้งในกลุ่มชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งชุมชน เพื่อการศึกษาเรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรม หัตถกรรมของท้องถิ่น โดยมี Home Stay ที่มีความหมายมากกว่าเป็นที่พักเนื่องจากเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง ซึ่งยึดเอารูปแบบที่พักเป็นศูนย์กลางและจัดให้มีกิจกรรมในด้านต่างๆ ตามความต้องการของนักท่องเที่ยวรวมอยู่ด้วยทั้งนี้ หน่วยงานที่สนับสนุนกิจกรรม Home Stay เช่น ส่วนราชการจังหวัด อบต. องค์กรเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มีแนวคิดหลักที่จะใช้ Home Stay เป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในชุมชนซึ่งบางพื้นที่อาจไม่จำเป็นต้องจัดเป็น Home Stay แต่เป็นเพียงการท่องเที่ยวลักษณะ Home Visit หรือการเรียนรู้วิถีชีวิต โดยไม่ต้องพักแรมก็ได้กิจกรรมที่พัก Home Stay จึงเป็นทางเลือกหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงชุมชน หรือการท่องเที่ยวในชนบทเท่านั้นหากจะกำหนดรูปแบบของกิจกรรม ที่พัก Home Stay เป็นรูปแบบเฉพาะในประเทศไทย และการกำหนดชื่อเฉพาะเพื่อเป็น Image ด้านการตลาด เช่นเดียวกับ T-House ของประเทศเนปาล โดยให้กำหนดชื่อ "Baan Phak" เป็นชื่อเฉพาะของ

กิจกรรมที่พัก Home Stay ในประเทศไทยเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับนักท่องเที่ยวที่จะต้องพกร่วมกับเจ้าของบ้านพร้อมที่จะเรียนรู้วัฒนธรรม

### ลักษณะของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

โฮมสเตย์จัดเป็นการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community based Tourism หรือ CBT) รูปแบบหนึ่ง แต่มีลักษณะที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั่วไปในด้านการจัดการที่พักโดยโฮมสเตย์จะจัดให้นักท่องเที่ยวพกร่วมกับชาวบ้านในชุมชน เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของชาวบ้าน ซึ่งการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีความหมายดังนี้

โครงการท่องเที่ยวเพื่อชีวิตและธรรมชาติ (2540) ให้ความหมาย การท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชน เพื่อชุมชน และชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของมีสิทธิในการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน

สินธุ์ สโรบล (2546) ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง ทางเลือกในการจัดการท่องเที่ยวที่ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของการท่องเที่ยว บนฐานคิดที่ว่าชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากร และเป็นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียจากการท่องเที่ยว โดยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตและวิถีการผลิตของชุมชนมาใช้เป็นต้นทุน หรือปัจจัยในการจัดการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม

สำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว (2546) สรุปความหมาย การท่องเที่ยวชุมชน หมายถึง ความพยายามร่วมกันของคนในชุมชน ที่จะดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยพลังในชุมชนเอง โดยใช้ศักยภาพของชุมชนทุกด้านและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่ นำมาพัฒนาสู่กิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายวิธีตามจุดเด่นที่มี ให้เป็นที่ดึงดูดน่าสนใจของนักท่องเที่ยว จุดเน้นสำคัญ คนในชุมชนต้องมีส่วนร่วมกันพัฒนา และร่วมรับผลประโยชน์ หรือตามแนวคิดที่ว่า ของชุมชน โดยชุมชน เพื่อชุมชน ชุมชนสามารถใช้การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเลือกในการพัฒนาเศรษฐกิจที่ช่วยเสริมรายได้ให้กับชุมชน นอกเหนือจากรายได้หลักที่มีอยู่

สรุป การท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ การท่องเที่ยวที่มีชุมชนเป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่ง กำหนดทิศทางของการท่องเที่ยวบนฐานคิดที่ว่าชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากร และมีส่วนร่วมในการจัดการ และเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการท่องเที่ยว โดยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ใน

ท้องถิ่น มาใช้เป็นปัจจัยในการจัดการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม อีกทั้งต้องคำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม

หลักการของการท่องเที่ยวโดยชุมชน (พจนานุกรม ; 2546) ได้แก่

1. ชุมชนเป็นเจ้าของ
2. ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดทิศทาง
3. ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง
4. ยกกระดับคุณภาพชีวิต
5. มีความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม
6. คงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น
7. ก่อให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างคนต่างวัฒนธรรม
8. เคารพในวัฒนธรรมที่แตกต่างและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
9. เกิดผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่คนท้องถิ่น
10. มีการกระจายรายได้สู่สาธารณประโยชน์ของชุมชน

องค์ประกอบของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

1. ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม
  - 1.1 ชุมชนมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์
  - 1.2 มีวิถีการผลิตที่พึ่งพาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
  - 1.3 ชุมชนมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น
2. องค์กรชุมชน
  - 2.1 ชุมชนมีระบบสังคมที่เข้าใจง่าย

2.2 มีปราชญ์ หรือผู้มีความรู้ และทักษะในเรื่องต่าง ๆ ที่หลากหลาย

2.3 ชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา

### 3. การจัดการ

3.1 มีกฎ - กติกา ในการจัดการสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว

3.2 มีองค์กรหรือกลไกในการทำงานเพื่อจัดการท่องเที่ยว และสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้

3.3 มีการกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม

3.4 มีกองทุนของชุมชนที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

### 4. การเรียนรู้

4.1 ลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง

4.2 มีระบบการจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน

4.3 สร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน

การที่จะให้ชุมชนดำเนินการท่องเที่ยวตามหลักการดังกล่าวข้างต้น มีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมความพร้อมและสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยว ในขณะเดียวกันต้องรณรงค์กับคนในสังคมให้เห็นความแตกต่างของการท่องเที่ยวโดยชุมชน กับการท่องเที่ยวทั่วไป กระตุ้นให้เห็นความสำคัญและการเป็นนักท่องเที่ยวแบบ CBT ให้มากขึ้นเพื่อสร้างการรับรู้ และความเข้าใจต่อบทบาทของชุมชนท้องถิ่นในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสืบสานวัฒนธรรมดั้งเดิม

## การจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

หลักการของโฮมสเตย์ เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกฝ่ายตั้งแต่รัฐบาลจนถึงชุมชนจะต้องเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อมิให้การส่งเสริมและพัฒนาเกี่ยวกับโฮมสเตย์หลงทาง และก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง

ประการแรกต้องไม่ถือเป็นนโยบายว่าจะต้องมีโฮมสเตย์ทุก ๆ หมู่บ้าน แต่ต้องคำนึงถึง ความพร้อมความรู้ ความเข้าใจของชุมชนเป็นสำคัญ และชุมชนต้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยเน้นจุดขายอยู่ที่วิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชน ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่น่าสนใจ และให้เข้าใจตั้งแต่เริ่มแรกว่า การท่องเที่ยวจะเป็นเพียงรายได้เสริมมิใช่รายได้หลักของชุมชน โดยสรุปชุมชนต้องมีความเข้มแข็ง มีความรู้เท่าทันสิ่งทีนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลง และเข้าวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ตนกำลังดำเนินการเนื่องจากโฮมสเตย์หรือที่หักล้มล้มวัฒนธรรมชนบท มีจุดศูนย์กลางอยู่ที่บ้านพักในชุมชน

ฝ่ายวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้เสนอแนวทางพื้นฐานในการจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบ Home stay ไว้ว่า เป็นการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนชนบทที่ต้องอยู่ในภายใต้ศักยภาพ และความพร้อมของชุมชนเป็นหลัก โดยต้องเน้นที่วิถีชีวิตที่เรียบง่าย เพื่อให้เป็นจุดขายที่สำคัญที่จะเป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ ในการจัดการ Home stay ควรมีการรวมกลุ่มกันระหว่างชาวบ้านในท้องถิ่น โดยอาจจัดตั้งในรูปแบบของกลุ่ม ชมรม หรือสหกรณ์ ซึ่งสมาชิกและคนในชุมชนจะต้องเข้าใจ และมีส่วนร่วมในด้านการจัดการอย่างแท้จริง นอกจากนี้การจัดการจะต้องคำนึงถึงข้อเสนอพื้นฐานที่ควรจัดให้นักท่องเที่ยว (ระวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ ; 2545) ดังนี้

1. ที่พักที่นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสวัฒนธรรมของชุมชนนั้นได้
2. การให้บริการอาหาร
3. การนำเที่ยวและการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ
4. การศึกษาวิถีชีวิตของชุมชนที่เรียบง่ายและสังคมชนบท
5. ความปลอดภัยและความสะอาด



## 1. ที่พัก (Accommodation)

### 1.1 การจัดการบ้านพัก (Accommodation management)

ในการจัดการโฮมสเตย์นั้นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่ต้องคำนึงถึง คือ บ้านพักที่จัดให้นักท่องเที่ยว ซึ่งมีสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการจัดการดังนี้

1.1.1 ความเต็มใจของเจ้าของบ้าน และสมาชิกในครอบครัวในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เนื่องจากความประทับใจของนักท่องเที่ยวจะไม่เกิดขึ้นเลย หากผู้ที่เป็นเจ้าของบ้าน และสมาชิกในครอบครัวไม่เต็มใจที่จะให้พัก หรือแสดงท่าทีที่ไม่เป็นมิตร ถึงแม้ว่าสภาพทางกายภายในของบ้านพักจะดีเพียงใดก็ตาม

1.1.2 ทำเล ที่ตั้งไม่ควรอยู่ไกลจากบริเวณที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนนั้น ๆ

1.1.3 บ้านพักมีโครงสร้างที่ดี และมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการพื้นฐานให้กับนักท่องเที่ยว อาทิเช่น ที่นอน หมอน น้ำประปาหรือแหล่งน้ำอื่น ๆ และห้องน้ำที่สะอาด

1.1.4 มีความสะอาด และมีสภาพแวดล้อมที่ดี กล่าวคือ มีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก แสงสว่างสามารถส่องเข้ามาถึง ปราศจากความชื้น ไม่มีกลิ่นอับ มีหลังคาที่สามารถกันน้ำได้ดี และภายในห้องพักมีการทำความสะอาดเป็นประจำ

1.1.5 มีความปลอดภัย เจ้าของบ้านควรมีการจัดมาตรการ และระเบียบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวผู้เข้าพักในบ้านของตน เพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น มีการเตือนนักท่องเที่ยวให้เก็บทรัพย์สินไว้ในที่ปลอดภัย มีการจัดตู้เก็บของให้กับนักท่องเที่ยว โดยให้เขาเป็นผู้ถือกุญแจเอง สมาชิกในบ้านต้องคอยหมั่นตรวจตรา ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในบ้านว่ามีความปลอดภัยหรือไม่ โดยต้องดูแล และซ่อมแซมสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา เป็นต้น

### 1.2 การรับจองที่พัก (Reservation and Reception)

ในการรับจองที่พักแบบโฮมสเตย์นั้น สามารถนำระบบการรับจองที่ใช้กับที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ได้ อาทิ เช่น การรับจองทางไปรษณีย์ การรับจอง

ทางโทรศัพท์ และการรับจองผ่านเครือข่าย Internet และการรับจองผ่านทางผู้ประกอบการนำเที่ยว โดยชุมชนท้องถิ่นควรทำการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธี และขั้นตอนการรับจองโดยอาจเผยแพร่ผ่านทางสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ หรือขอความร่วมมือจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานในประเทศที่รับผิดชอบพื้นที่นั้น ๆ ก็ได้

ในการรับจองนั้น ควรมีการจัดผู้รับผิดชอบโดยตรง เพื่อทำหน้าที่ตอบสนองนักท่องเที่ยวโดยทันทีเมื่อได้รับการติดต่อเข้ามา และหากในขณะนั้นสามารถรับนักท่องเที่ยวได้ ผู้รับผิดชอบจะต้องจัดบ้านพักให้กับนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม และควรใช้ระบบการเรียกเก็บค่าบริการบางส่วน เพื่อเป็นการป้องกันการไม่เข้าพักของนักท่องเที่ยวตามกำหนดเวลา ทั้งนี้ทั้งนั้น ในการใช้ระบบดังกล่าวอาจมีการกำหนดระยะเวลาการยกเลิกการเข้าพักให้นักท่องเที่ยวทราบด้วย เมื่อใกล้เวลาการเข้าพักของนักท่องเที่ยว โดยติดต่อสอบถามไปทางนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งส่งรายละเอียดเกี่ยวกับโฮมสเตย์ และระเบียบข้อบังคับสำหรับนักท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อศึกษาก่อนการเข้าพัก ในกระบวนการรับจองที่พักนี้ ทางชุมชนท้องถิ่นผู้จัดการโฮมสเตย์ ควรทำการเก็บรักษาข้อมูลการจอง เพื่อใช้ในการรับลงทะเบียนเข้าพักให้กับนักท่องเที่ยว

การกำหนดระเบียบ และข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยวในการร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในแต่ละชุมชนนั้น นับว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก และควรจะต้องมีการชี้แจงให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบในขั้นตอนการจอง เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็น “แขกผู้มาเยือน” ที่อาจไม่เข้าใจวัฒนธรรมจารีต ประเพณี และความเชื่อของชุมชนนั้น การกำหนด และการชี้แจงระเบียบ และข้อปฏิบัติดังกล่าว จะเป็นการป้องกันปัญหา และความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวเข้าพักและร่วมกิจกรรมในชุมชนนั้น ๆ หากนักท่องเที่ยวไม่ยอมรับ หรือไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวได้ ผู้รับจองสามารถที่จะปฏิเสธการเข้าพักได้เช่นเดียวกัน

### 1.3 การต้อนรับ และการลงทะเบียนที่พัก ( Reception and Registration )

ชุมชนดังกล่าว ควรจัดพื้นที่ต้อนรับนักท่องเที่ยวในพื้นที่ที่เป็นจุดศูนย์กลางของชุมชน การต้อนรับควรเต็มไปด้วยความเป็นมิตร และอาจจำวัฒนธรรมประจำถิ่นมาประยุกต์ใช้ เช่น ชุมชนทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ จะต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยการบายศรีสู่ขวัญ ชุมชนทางภาคกลาง อาจจัดช่อดอกไม้ หรือพวงมาลัยเพื่อมอบให้นักท่องเที่ยว เป็นต้น การต้อนรับด้วยวัฒนธรรมท้องถิ่นดังกล่าว จะเป็นการสร้างความประทับใจเริ่มแรกให้กับ นักท่องเที่ยว

สำหรับการรับลงทะเบียน อาจใช้รูปแบบง่าย ๆ ที่ประกอบด้วย

1.3.1 การแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการเข้าพัก และการบริการที่จัดให้นักท่องเที่ยวทราบ

1.3.2 ให้นักท่องเที่ยวกรอกรายละเอียด และลงชื่อในใบลงทะเบียนการเข้าพัก

1.3.3 แจ้งรายละเอียดที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับข้อมูลของชุมชน สภาพทั่วไป แหล่งท่องเที่ยว และการบริการอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้ได้

1.3.4 นำนักท่องเที่ยวไปยังบ้านพัก

## 2. การให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service)

การร่วมกิจกรรมโฮมสเตย์นั้น นอกจากเจ้าของบ้านจะจัดที่พักให้กับนักท่องเที่ยวแล้ว การจัดอาหารมื้อใด มื้อหนึ่ง หรือหลายมื้อ เป็นสิ่งที่ควรทำ เนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องพักอยู่กับเจ้าของบ้าน การรับประทานร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยว และเจ้าของบ้าน จะเป็นวิธีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วัฒนธรรมการรับประทานอาหารของท้องถิ่นอีกด้วย

การจัดอาหารให้กับนักท่องเที่ยว ควรเสนอรายการอาหารท้องถิ่น เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ แต่อย่างไรก็ตามควรคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ด้วย อาทิเช่น ข้อมูลของนักท่องเที่ยว เช่น เชื้อชาติ และศาสนา งบประมาณในการจัดทำอาหาร ปัจจัยด้านฤดูกาล และจำนวนนักท่องเที่ยว

## 3. การนำเที่ยว การจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ (Touring and Cultural Activities Management)

การนำเที่ยว และการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมท้องถิ่น สำหรับให้บริการนักท่องเที่ยวนั้นควรคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

3.1 ควรมีการจัดพื้นที่เฉพาะสำหรับกิจกรรมท่องเที่ยว โดยพื้นที่นั้น ๆ จะต้อง มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวและมีความพร้อมที่จะรองรับ นักท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยว

3.2 ควรจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว และรายการท่องเที่ยวที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของพื้นที่ และวัฒนธรรมของชุมชน

3.3 ควรมีการระบุงบประมาณค่าธรรมเนียมนัดที่ชัดเจน เช่น ระบุงบประมาณเนียมที่เรียกเก็บนั้นครอบคลุมถึงค่าใช้จ่ายเฉพาะเรื่องที่พักอย่างเดียวหรือไม่ หรือได้เก็บค่าธรรมเนียมของการนำเที่ยวรวมไปแล้ว เพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจผิดคิดว่าตัวเองถูกหลอกหลวง เมื่อต้องถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในเรื่องอื่น ๆ อีก

3.4 การกำหนดกิจกรรมทางวัฒนธรรม ควรเน้นที่การนำเสนอสิ่งที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่นนั้น

3.5 การจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม จะต้องไม่ทำในลักษณะของการจัดฉากหรือสร้างสิ่งแปลกปลอมที่ขัดกับวัฒนธรรมที่แท้จริงของท้องถิ่นนั้น ๆ

3.6 ควรเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการให้บริการนำเที่ยวเอง เช่น จัดให้มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นนำทาง แต่ทั้งนี้จะต้องมีการจัดอบรมให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการนำเที่ยว ให้กับคนในท้องถิ่นก่อน และสำหรับการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมก็เช่นเดียวกัน ควรเปิดโอกาสให้คนในชุมชนเป็นผู้ดำเนินการเอง แต่อาจมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรมศิลปากร เป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ และกำหนดกรอบเพื่อควบคุมมาตรฐาน ทั้งนี้เพื่อป้องกันความเข้าใจผิด และความคลาดเคลื่อนทางวัฒนธรรม เนื่องจากสิ่งที่ถูกต้องของวัฒนธรรมหนึ่ง อาจหมายถึงสิ่งที่ไม่เหมาะสมของอีกวัฒนธรรมหนึ่ง

#### 4. การศึกษาวิถีชีวิตของชุมชนที่เรียบง่าย และสังคมชนบท (Learning Ways of Life and Rural Community)

วัตถุประสงค์ประการหนึ่ง ของการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวโฮมสเตย์ คือ การเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยว ได้ศึกษาวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนนั้น ๆ อันจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ความรู้ และความคิด ซึ่งกันและกันระหว่างทั้งสองฝ่าย ดังนั้นชุมชนต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงและคงไว้ซึ่งความเรียบง่าย และวิถีชีวิตอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ควรบิดเบือนวิถีชีวิตของตนเพียงเพื่อวัตถุประสงค์ในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างความเข้าใจในเรื่องนี้ให้กับประชาชนในท้องถิ่น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

## 5. ความปลอดภัย และความสะอาด (Safety and Cleanness)

ในด้านการรักษาความปลอดภัยนั้น นอกจากการรักษาความปลอดภัยภายในบ้านพักแล้ว ชุมชนควรจัดมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในเขตชุมชนด้วย เช่น มีการจัดอบรมให้สมาชิก ในชุมชนเรื่องการป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ หรือการแก้ไขหากเกิดอุบัติเหตุขึ้น การขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับผิดชอบในพื้นที่ การจัดตั้งเวรยามของชุมชน เป็นต้น

สำหรับในด้านการรักษาความสะอาดควรมีการวางระบบการกำจัดของเสียที่ดี เช่น มีการจัดถังขยะไว้ตามจุดต่าง ๆ และการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลการกำจัดขยะ และบริเวณใกล้เคียง

### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากการจัดการภายในชุมชนที่จัดการท่องเที่ยวแล้ว การท่องเที่ยวยังเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคนหลายส่วน ชุมชนจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจระบบการท่องเที่ยวว่าเกี่ยวข้องกับใคร อะไรบ้างที่เกี่ยวข้อง และเกี่ยวข้องอย่างไร เพื่อจะกำหนดความร่วมมือ และสร้างการมีส่วนร่วมในจังหวะเวลาที่เหมาะสม และรักษาระดับความสัมพันธ์ให้อยู่ในลักษณะพันธมิตรที่เท่าเทียมกัน และป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง ความเป็นเจ้าของในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน และให้การท่องเที่ยวตอบโจทย์หลักของชุมชน

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการท่องเที่ยวโดยชุมชน จะให้ความสำคัญกับชุมชนในการเป็นศูนย์กลางในการจัดการการท่องเที่ยว แต่หากกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องไม่ได้รับประโยชน์และมีบทบาทในการทำงาน ก็อาจจะไม่ได้รับการสนับสนุนหรืออาจจะเป็นอุปสรรคต่อชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวก็ได้ จึงควรที่จะแสวงหาจุดร่วมสร้างร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้เรื่องการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้รับการยอมรับและสร้างรูปแบบการทำงานให้หลายส่วนในสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะเป็นพันธมิตรกับชุมชน

สำหรับการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในระยะที่ผ่านมา ค่อนข้างมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในหลักการที่ถูกต้อง และเหมาะสมทั้งผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวบางส่วน จึงได้มีการดำเนินการกำหนดมาตรฐานเพื่อให้รูปแบบการท่องเที่ยวลักษณะนี้ สามารถรักษาเอกลักษณ์ ประเพณี วัฒนธรรม ความเป็นไทยของแต่ละชุมชน รวมทั้งพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป (สำนักพัฒนากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา : 2546)

## โฮมสเตย์มาตรฐานไทย

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้จัดโครงการจัดสร้างมาตรฐานและพัฒนาโฮมสเตย์ เพื่อสร้างมาตรฐานเป็นหนึ่งเดียวทั่วประเทศ หลักการสร้างมาตรฐานให้กับโฮมสเตย์ มิใช่เป็นการบีบบังคับ แต่เป็นเสมือนการขอความร่วมมือกับเจ้าของธุรกิจทั่วประเทศให้เข้าร่วมโครงการ ผลประโยชน์ที่ได้มิใช่ตกอยู่กับผู้ใดผู้หนึ่ง แต่ทุกสิ่งเอื้อประโยชน์ทั้งผู้ประกอบการธุรกิจ และประเทศชาติต่อไปในภายภาคหน้า

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีความมุ่งหวังที่จะให้โฮมสเตย์มีความเป็นมาตรฐาน คงความเป็นเอกลักษณ์ และสามารถเชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่นที่ก่อให้เกิดรายได้ของชุมชน เช่น สินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เป็นต้น อีกทั้งเพื่อให้โฮมสเตย์เป็นกิจกรรมที่เสริมรายได้เพิ่มเติมจากอาชีพหลักของชุมชน โดยก่อให้เกิดประโยชน์และสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างแท้จริง จึงให้คำจำกัดความของโฮมสเตย์มาตรฐานไทย ดังนี้

โฮมสเตย์มาตรฐานไทย หรือที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบทมาตรฐานไทย หมายถึง บ้านที่อยู่ในชุมชนชนบทที่มีประชาชนในชุมชนเป็นเจ้าของ และเจ้าของบ้านหรือสมาชิกในครอบครัวอาศัยอยู่ประจำ หรือใช้ชีวิตประจำวันอยู่ในบ้านดังกล่าว นอกจากนี้ บ้านดังกล่าวต้องมีความพร้อมในการเป็นโฮมสเตย์กล่าวคือ

- 1) เจ้าของบ้านและสมาชิกในครอบครัวต้องถือว่าการทำโฮมสเตย์ เป็นเพียงรายได้เสริมนอกเหนือรายได้จากอาชีพหลักของครอบครัวเท่านั้น
- 2) มีพื้นที่ใช้สอยภายในบ้านเหลือและไม่ได้ใช้ประโยชน์ สามารถนำมาดัดแปลงให้นักท่องเที่ยวเข้าพักได้
- 3) นักท่องเที่ยวต้องเข้าพักค้างแรมในบ้านเดียวกับที่เจ้าของบ้านอาศัยอยู่ โดยมีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตระหว่างกัน
- 4) สมาชิกในครอบครัวต้องมีความยินดี และเต็มใจที่จะรับนักท่องเที่ยวให้เข้ามาพักค้างแรมในบ้านพร้อมทั้งถ่ายทอดวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยว
- 5) เจ้าของบ้านและสมาชิกในครอบครัวให้ความร่วมมือ กับชุมชนในการจัดการโฮมสเตย์เป็นอย่างดี
- 6) บ้านนั้นควรเป็นสมาชิกของกลุ่ม ชมรม หรือสหกรณ์ ที่ร่วมกันจัดการโฮมสเตย์ของชุมชนนั้น

นอกจากนี้ก็ยังมีการดำเนินการสร้างดัชนีชี้วัดคุณภาพการจัดการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโฮมสเตย์ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

2. สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทางการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ปัญหาเกี่ยวกับโฮมสเตย์ และแนวทางการกำหนดคุณภาพมาตรฐาน ของโฮมสเตย์ในประเทศไทย

3. สร้างกรอบตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ โดยกำหนดเป็น มาตรฐานคุณภาพ

4. จัดสัมมนาเพื่อระดมความคิดเห็น จากผู้เกี่ยวข้องกับโฮมสเตย์ทั่วประเทศ การสัมมนาครั้งนี้คณะทำงานได้ดำเนินการในประเด็นสำคัญ คือ นำเสนอดัชนีชี้วัดคุณภาพ มาตรฐานโฮมสเตย์ที่ได้จากการศึกษาเบื้องต้นและหลังจากนั้นได้แบ่งกลุ่มผู้เข้าสัมมนาเป็น 5 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน ก่อนการระดมความคิดเห็นในเชิงวิเคราะห์กรอบของดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่คณะทำงานเสนอ

5. คณะทำงานได้นำผลการประชุมกลุ่มย่อย และแบบสอบถามมาประมวลผล และวิเคราะห์หลังจากนั้นได้ปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐาน และตัวชี้วัดบางตัวให้ เหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวปฏิบัติและรายละเอียดต่าง ๆ ในแต่ละมาตรฐานและแต่ละตัวชี้วัดเพื่อให้ผู้ประกอบการโฮมสเตย์สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาโฮมสเตย์ของตน ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งมีจำนวน 8 มาตรฐานคุณภาพ และ 43 ดัชนีชี้วัด ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

#### 1. ด้านที่พัก

1.1 โครงสร้างบ้านมีความมั่นคง

1.2 บ้านพักมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและแสงสว่างส่องเข้าถึง ไม่มีกลิ่นอับ และมีหลังคาที่สามารถกันน้ำฝนได้

1.3 มีที่นอนที่สบายตามสภาพชุมชน และเครื่องนอนที่สะอาด

- 1.4 มีห้องอาบน้ำและส้วมที่สะอาด
- 1.5 มีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอน และอุปกรณ์สำหรับการนอนทุกครั้งเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาพัก
- 1.6 มีการกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่เสมอ โดยใช้ภูมิปัญญาชาวบ้าน
- 1.7 มีการดูแลสภาพแวดล้อมบริเวณบ้าน
2. ด้านอาหารและโภชนาการ
  - 2.1 มีอาหารปรุงมาอย่างดี
  - 2.2 ภาชนะที่ใช้สะอาดและปลอดภัย
  - 2.3 คราวอยู่ในสภาพที่สะอาดไม่มีกลิ่น
  - 2.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในครัวสะอาดถูกสุขลักษณะ
  - 2.5 มีน้ำดื่มและน้ำใช้ที่สะอาด
  - 2.6 มีร้านอาหารในชุมชน
3. ด้านความปลอดภัย
  - 3.1 มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย
  - 3.2 มีเครื่องมือและวิธีการสื่อสารกับ เจ้าหน้าที่เมื่อเกิดเหตุร้ายหรือกรณีนักท่องเที่ยวเจ็บป่วย
  - 3.3 มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
  - 3.4 มีการตั้งเตือนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเก็บรักษาทรัพย์สิน และเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับยา ในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีโรคประจำตัว
  - 3.5 มีการดูแลและซ่อมแซมสิ่งของต่างๆในที่พัก เพื่อความปลอดภัยอยู่เสมอ



#### 4. ด้านการจัดการ

- 4.1 มีการรวมกลุ่มของชาวบ้าน จัดการในรูปของชมรม หรือสหกรณ์
- 4.2 มีคณะกรรมการบริหารโครงการ
- 4.3 มีการกำหนดข้อปฏิบัติ สำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อมิให้เกิดปัญหาที่ขัดต่อวัฒนธรรม จารีตประเพณี ความเชื่อของชุมชน
- 4.4 มีระบบการจองล่วงหน้าและ ลงทะเบียนเพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว
- 4.5 มีรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม และบริการต่างๆให้นักท่องเที่ยวทราบชัดเจน
- 4.6 มีข้อมูลกิจกรรมท่องเที่ยวอย่างละเอียดให้นักท่องเที่ยวเลือก
- 4.7 ชุมชนไม่หวังจะสร้างรายได้จากโฮมสเตย์อย่างเดียว และต้องไม่มีผลกระทบต่ออาชีพดั้งเดิมของชุมชน

#### 5. ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว

- 5.1 มีกิจกรรมท่องเที่ยวเช่น เดินป่า ตกปลา ซี่ม้าป็นเขา ซี่จักรยาน ฯลฯ ซึ่งเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นของคนในชุมชน
- 5.2 มีกิจกรรมฝึกหัดศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น ทอผ้าจักสาน ฯลฯ
- 5.3 มีกิจกรรมต้อนรับตามประเพณีของท้องถิ่น เช่น บายศรีสู่ขวัญ ฯลฯ
- 5.4 มีกิจกรรมบันเทิงเช่น ดนตรีการเต้นรำการแสดงพื้นบ้าน ฯลฯ
- 5.5 มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม
- 5.6 มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพของชุมชน และการถ่ายทอดตำนานหรือประวัติศาสตร์ของท้องถิ่น

## 6. ด้านสภาพแวดล้อม

6.1 มีแหล่งท่องเที่ยวประเภทใดประเภทหนึ่งหรือ หลายประเภท เช่นแหล่งโบราณคดีโบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยวทางการเกษตร เป็นต้น

6.2 มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และชุมชนอยู่เสมอ

6.3 มีสถานพยาบาลไปรษณีย์ ธนาคารอยู่ไม่ไกลเกินไป

6.4 พื้นที่หลักยังคงสภาพเดิมของชุมชนและยังรักษาวัฒนธรรม และประเพณีของตน

## 7. ด้านมูลค่าเพิ่ม

7.1 มีร้านขายของที่ระลึกในชุมชน

7.2 มีผลิตภัณฑ์โดยชาวบ้านและใช้ วัสดุดิบในท้องถิ่นผลิต

7.3 มีโอกาสได้เผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชน

7.4 มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรในชุมชนในด้านการให้บริการที่ประทับใจ

## 8. ด้านการส่งเสริมการตลาด

8.1 มีคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่การท่องเที่ยวเป็นของตนเอง และเป็นข้อมูลจริงโดยคู่มือหรือเอกสารดังกล่าวมีรายละเอียดต่างๆครบถ้วน เช่นรายการกิจกรรม แหล่งท่องเที่ยว แผนที่เดินทาง

8.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์

8.3 มีรายชื่ออยู่ในคู่มือการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ของกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา

ปัจจุบันมีโฮมสเตย์ที่ได้รับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยและได้รับตราสัญลักษณ์แล้ว 32 แห่ง ดังนี้ โฮมสเตย์มาตรฐานไทย ปี 2547 16 แห่ง คือ

1. โฮมสเตย์ชมรมเพื่อนเกษตร หมู่บ้านใหม่ไม้จำศีล ต.ไม้จำศีล อ.วิเศษชัยชาญ

#### จ.อ่างทอง

2. โฮมสเตย์บ้านม่วงเตี้ย ต.ม่วงเตี้ย อ.วิเศษชัยชาญ จ.อ่างทอง
3. โฮมสเตย์คลองขุน ต.ไม้จำศีล อ.วิเศษชัยชาญ จ.อ่างทอง
4. โฮมสเตย์บ้านบางเจ้าฉ่า หมู่บ้านบางทอง ต.บางเจ้าฉ่า อ.โพธิ์ทอง จ.

#### อ่างทอง

5. โฮมสเตย์บ้านเชียง หมู่บ้านเชียง ต.บ้านเชียง อ.หนองหาน จ.อุดรธานี
6. โฮมสเตย์บ้านเดียม ต.เชียงแหว อ.กุมภวาปี จ.อุดรธานี
7. โฮมสเตย์แม่กำปอง ต.ห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จ.เชียงใหม่
8. โฮมสเตย์ศูนย์วัฒนธรรมบ้านจะคือ หมู่บ้านจะคือ ต.ห้วยชมภู อ.เมือง จ.

#### เชียงใหม่

9. โฮมสเตย์บ้านปราสาท หมู่บ้านปราสาทใต้ ต.ธารปราสาท อ.โนนสูง จ.

#### นครราชสีมา

10. โฮมสเตย์บ้านบุไทร ต.ไทยสามัคคี อ.วังน้ำเขียว จ.นครราชสีมา
11. โฮมสเตย์คลองรางจระเข้ ต.บ้านโพธิ์ อ.เสนา จ.พระนครศรีอยุธยา
12. โฮมสเตย์บ้านท่าด่าน หมู่บ้านนางรอง ต.หินตั้ง อ.เมือง จ.นครนายก
13. โฮมสเตย์สวนป่าหนัน หมู่บ้านยายดา ต.ตะพง อ.เมือง จ.ระยอง
14. โฮมสเตย์เกาะยาวน้อย ต.เกาะยาวน้อย อ.เกาะยาว จ.พังงา
15. โฮมสเตย์บ้านคลองเรือ หมู่บ้านคลองเรือ ต.ปากทรง อ.พะโต๊ะ จ.ชุมพร
16. โฮมสเตย์บ้านตันเกลือ หมู่บ้านตันเกลือ ต.แม่พูล อ.ลับแล จ.อุตรดิตถ์

โฮมสเตย์มาตรฐานไทย ปี 2548 16 แห่ง คือ

1. บ้านผานกกก ต.โป่งแยง อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่
2. กลุ่มไถลื้อ บ้านดอนมูล ต.ศรีภูมิ อ.ท่าวังผา จ.น่าน
3. บ้านห้วยฮ่อมพัฒนา ต.บ้านเวียง อ.ร้องกวาง จ.แพร่
4. บ้านป่าเหมี้ยง ต.แจ้ซ้อน อ.เมืองปาน จ.ลำปาง
5. หมู่บ้านประมงห้วยเจริญ ต.ผาเลือด อ.ท่าปลา จ.อุตรดิตถ์
6. โฮมสเตย์บ้านขวงบุก ม. 7 ต.ห้วยไร่ อ.เด่นชัย จ.แพร่
7. บ้านสวนสวรรค์ ต.วังทอง อ.นาวัง จ.หนองบัวลำภู
8. โฮมสเตย์บ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ

9. บ้านปะอาว ม. 5 ต.ปะอาว อ.เมือง จ.อุบลราชธานี
10. ชมรมอนุรักษ์ม้าพันธุ์พื้นเมือง บ้านหนองขาด ต.คำเขื่อนแก้ว อ.สิรินธร จ.อุบลราชธานี
11. บ้านชะขอม/กลุ่มกินข้าวชาวเฮือน บ้านชะขอม ม.7 ต.พาโพธิ์กลาง อ.โขงเจียม จ.อุบลราชธานี
12. ดอนขุมเงิน ต.โพธิ์ศรี อ.พิบูลมังสาหาร จ.อุบลราชธานี
13. บ้านสีกายเหนือไฮมสเตย์ บ้านสีกายเหนือ ต.สีกาย อ.เมือง จ.หนองคาย
14. ท้องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เกาะยวน้อย ต.เกาะยวน้อย อ.เกาะยว จ.พังงา
15. บ้านท่าข้าม ต.ท่าข้าม อ.ค่ายบางระจัน จ.สิงห์บุรี
16. หมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ไฮมสเตย์ ตำบลบางเสด็จ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน

### ความหมายของชุมชน

Baker Brownell (1950) (อ้างถึงใน ประหยัด ตะคอนรัมย์ ; 2544) ให้ความหมายชุมชน หมายถึง กลุ่มคนกลุ่มหนึ่งซึ่งรู้จักกันดี และอาศัยอยู่ในท้องที่หนึ่ง ซึ่งหมายรวมไปถึงละแวกบ้านหนึ่ง หมู่บ้านหนึ่งหรือบางทีก็จะหาขอบเขตไม่ได้ Brownell ได้สรุปลักษณะสำคัญของชุมชนไว้ 5 ประการดังนี้

1. เป็นกลุ่มคนที่รู้จักคุ้นหน้ากันในกลุ่มชน
2. ประกอบด้วยกลุ่มอายุ เพศ ความมีทักษะ หน้าที่ การบริการที่แตกต่างกันไป แต่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
3. เป็นกลุ่มที่ร่วมมือกันสำหรับทำกิจกรรมที่สำคัญ สำหรับชีวิตภายในชุมชนพร้อมกัน
4. เป็นกลุ่มที่มีความรู้สึกว่ามีความเป็นเจ้าของชุมชน และมีความยึดมั่นอยู่กับชุมชน
5. เป็นกลุ่มเล็ก ๆ เช่น เป็นครอบครัว หมู่บ้าน หรือเป็นเมืองเล็ก ๆ ซึ่งแต่ละคนจะรู้จักสมาชิกคนอื่น ๆ เป็นอย่างดี เมื่อกลุ่มมีจำนวนมากขึ้นจนคนไม่สามารถจะรู้จักกันได้อย่างดีตลอดแล้ว ชุมชนนั้นก็หายไปทันที

กาญจนา แก้วเทพ (2538 : 14) กล่าวถึงชุมชนว่า ชุมชน หมายถึง กลุ่มคนที่อาศัยอยู่ในอาณาบริเวณเดียวกัน มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด มีฐานะและอาชีพที่คล้ายคลึงกัน มีลักษณะของการใช้ชีวิตร่วมกัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตั้งแต่ระดับครอบครัวไปสู่ระดับเครือญาติ จนถึงระดับหมู่บ้านและระดับเกินหมู่บ้าน และผู้ที่อาศัยในชุมชน มีความรู้สึกว่าเป็นคนชุมชนเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีการดำรงรักษาคุณค่าและมรดกทางวัฒนธรรมและศาสนาถ่ายทอดไปยังลูกหลานอีกด้วย

ประเวศ วะสี (2540 : 33) ได้ให้ความหมายชุมชนว่า ความเป็นชุมชนอาจหมายถึง การที่คนจำนวนหนึ่งเท่าใดก็ได้ มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารหรือรวมกลุ่มกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน มีการเรียนรู้ร่วมกันในการกระทำ มีการจัดการเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ทะนงศักดิ์ คุ่มไชนะและคณะ (2534) ได้ให้ความหมายว่า ชุมชน หมายถึง กลุ่มคนที่อาศัยอยู่ร่วมกันในที่ใดที่หนึ่ง โดยมีความรู้สึกผูกพันเป็นอันเดียวกัน มีความรู้สึกนึกคิดและสนใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลาย ๆ สิ่งคล้ายกัน มีการปฏิบัติต่อกันด้วยความรู้สึกที่ว่าแต่ละคนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น ดังนั้นชุมชนจึงประกอบด้วย คน (People) อาณาบริเวณ (Area) ความสนใจร่วมกัน (Common Interest) การปฏิบัติต่อกัน (Interaction) ความสัมพันธ์ของสมาชิก (Relationship)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2525 : 6) ให้ความหมายว่า ชุมชน หมายถึง องค์การทางสังคมอย่างหนึ่งที่มีอาณาเขตครอบคลุมท้องถิ่นหนึ่ง และปวงสมาชิกสามารถบรรลุถึงความต้องการพื้นฐานส่วนใหญ่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาล้วนใหญ่ในชุมชนของตนเองได้

### ชนิดของชุมชน

ชุมชนจำแนกได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

ชุมชนชนบท (Rural Community) หมายถึง ชุมชนที่มีความเป็นอยู่อย่างกันเอง อยู่ร่วมกันแบบทุกคนรู้จักกันติดต่อคุ้นเคยเห็นหน้ากันโดยตรง มีความคุ้นเคยสนิทสนมกันเสมอ

ชุมชนแบบเมือง (urban Community) หมายถึง บริเวณซึ่งเป็นภูมิลำเนาของคนกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ มีคนรวมกันอยู่จำนวนมากในอาณาบริเวณขนาดเล็ก ปัจจัยที่พิจารณาได้ว่าเป็นชุมชนเมืองได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และสุขาภิบาล

ความแตกต่างระหว่างชุมชนชนบทและชุมชนแบบเมือง (พัฒน์ สุจันงค์และคณะ : 2543 )

เมือง	ชนบท
1. ประชาชนแออัด	1. ประชาชนไม่แออัด
2. ฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมาก คือมีคนรวยที่สุดและจนที่สุด	2. ฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันปานกลาง
3. ผักใฝ่การทำงาน การค้า การเงิน ทำทุกอย่างเพื่อเงิน	3. การทำสิ่งใดเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากกว่าเงิน
4. มีคนหลายเชื้อชาติ	4. มีพวกเดียว
5. ไม่เคร่งศาสนา	5. เคร่งศาสนา
6. มีอาชญากรรมมาก	6. มีอาชญากรรมน้อย
7. มีระเบียบแบบแผนกฎหมาย	7. ยึดถือจารีตประเพณี
8. การแพทย์การพยาบาลมีมาก	8. น้อย
9. การสาธารณูปโภคและบริการต่าง ๆ มีมากกว่าชนบท	9. น้อย

อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างระหว่างชนบทกับเมืองในปัจจุบันได้ค่อย ๆ ลดลง ทั้งนี้เป็นเพราะด้วยสถานการณ์ได้เปลี่ยนแปลง คือ

1. ชีวิตแบบเมืองได้แพร่หลายเข้าไปในเขตชนบทนอกตัวเมือง เครื่องใช้ต่าง ๆ ตลอดจนบริการซึ่งเคยมีกันแต่ในเมืองได้มีผู้นำไปใช้ในชนบทมากขึ้น

2. ผู้คนในชนบทพากันอพยพโยกย้ายเข้าไปอยู่ในเขตเมืองโดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในวัยเรียน และคนหนุ่มสาวที่เข้าไปทำงานในเมือง ดังนั้น ชาวเมืองและชาวชนบทจึงไม่ห่างไกลกันดังแต่ก่อน

3. ผู้คนในเมืองโยกย้ายไปตั้งบ้านเรือนในเขตรอบนอกของเมืองกันมาก ทำให้เมืองขยายตัวเติบโตออกไป

4. โรงงานอุตสาหกรรมออกไปตั้งนอกเมืองมากขึ้น ลักษณะความเป็นอยู่ของผู้คนในบริเวณนั้นจึงเปลี่ยนแปลงไปมิใช่ชาวชนบทเหมือนแต่ก่อน ชาวไร่ ชาวนา ชาวสวน มีโอกาสรับจ้างทำงานอื่นด้วยความเป็นอยู่จึงเปลี่ยนไป

## การติดต่อสื่อสารและการประสานงานชุมชน

การติดต่อสื่อสารกระทำได้ 2 ช่องทาง คือ การติดต่อแบบเป็นทางการ ประกอบด้วย การติดต่อตามสายบังคับบัญชา หรือความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในโครงสร้างองค์กร และแบบไม่เป็นทางการ ประกอบด้วย การพูดเป็นส่วนตัว การจับกลุ่มวิจารณ์ ชุบชิบ

กลุ่มชุมชนจะมีการติดต่อประสานงานแบบไม่เป็นทางการเป็นส่วนใหญ่ การดำเนินงานจะกระทำโดยการบอกกล่าว หรือการสั่งการโดยวาจา และการพูดคุยปรึกษาหารือเมื่อต้องมีการตัดสินใจ ทั้งในระดับคณะกรรมการ พนักงาน และสมาชิก ส่วนการติดต่อประสานงานแบบเป็นทางการจะเป็นการประชุมเป็นวาระประชุมประจำเดือนและประจำปี ตลอดจนการติดต่อด้วยเอกสาร

ข้อมูลข่าวสารจะกระจายตัวมากในคณะกรรมการ หรือผู้นำของกลุ่มโดยผ่านการประชุม การปรึกษาหารือแบบไม่เป็นทางการ ส่วนสมาชิกโดยส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลน้อยกว่า และสมาชิกที่อยู่ในหมู่บ้านที่เป็นที่ตั้งของกลุ่มจะรับรู้ข้อมูล มากกว่าสมาชิกที่อยู่หมู่บ้านไกลออกไป ซึ่งการรับรู้ข้อมูลจะลดลงไปเรื่อย ๆ ตามระยะห่างจากที่ทำการของกลุ่ม ส่วนการประชุมประจำปีของกลุ่มชุมชนที่มีขนาดใหญ่และมีสมาชิกจำนวนมากนั้น ยังไม่ค่อยเอื้ออำนวยให้สมาชิกรับรู้เรื่องราวของการดำเนินกิจการของกลุ่มได้โดยทั่วถึงและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ สมาชิกเองก็ไม่ค่อยสนใจการประชุมประจำปีมากนัก เว้นเสียแต่การประชุมนั้น ๆ มีประโยชน์เกี่ยวข้องโดยตรงกับสมาชิก เช่น การจ่ายเงินปันผล เป็นต้น

## การมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมเป็นตัวบ่งชี้ประการหนึ่งของความอยู่รอดของกลุ่ม เพราะการมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดความเป็นเจ้าของ ความเป็นเจ้าของทำให้เกิดพันธะผูกพันของคนที่เข้ามาร่วม หรืออีกนัยหนึ่ง ความรู้สึกเป็นเจ้าของกลุ่มจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและเกิดพันธะผูกพัน เกิดความต้องการเข้ามาทำงานในกลุ่ม หรือช่วยเหลือกิจกรรมของกลุ่ม ตลอดจนถือ สัญญา ต่อกกลุ่ม

การมีส่วนร่วมของผู้นำและสมาชิกในกลุ่มจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏในทุกขั้นตอนของการทำงานของกลุ่มอันเริ่มตั้งแต่การคิด การตัดสินใจ การกระทำ และการรับผลประโยชน์ ส่วนระดับการมีส่วนร่วมของผู้นำและสมาชิกในแต่ละขั้นตอนและกิจกรรมจะไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ (นันทิยา หุตานุวัตร และ ณรงค์ หุตานุวัตร : 2546)

### ความหมายขององค์กรชุมชน

องค์กรชุมชนหรือองค์กรชาวบ้าน (นลินี ตันธุนิตย์ ; 2538 : อ่างโน ประหยัด ตะคอนรัมย์ ; 2544) ได้ให้ความหมายขององค์กรชาวบ้านไว้หลายความหมายดังนี้

1. องค์กรชาวบ้านในความหมายของการรวมกลุ่มทำกิจกรรมในหมู่บ้าน เช่น กลุ่มออมทรัพย์ธนาคารข้าว กลุ่มเกษตรผสมผสาน กลุ่มปศุสัตว์
2. องค์กรชาวบ้านในความหมายของการรวมกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรมในหมู่บ้านเข้าด้วยกัน
3. องค์กรชาวบ้านในความหมายของการประสานกิจกรรมเหมือน ๆ กันในต่างหมู่บ้าน เป็นเครือข่ายกิจกรรมต่างหมู่บ้าน เช่น องค์กรชาวบ้าน เพื่อการพัฒนาอีสาน เป็นต้น
4. องค์กรชาวบ้านในความหมายการต่อรองกับนโยบายรัฐหรือผลประโยชน์ของชาวบ้านในหลาย ๆ หมู่บ้าน เช่น สมัชชาเกษตรกรรายย่อย เป็นต้น

องค์ประกอบขององค์กรชาวบ้าน (สัมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ ; 2540) องค์กรชาวบ้านเป็นระบบใหญ่ระบบหนึ่งของชุมชนที่มีระบบย่อยต่าง ๆ รวมกลุ่มกันเป็นองค์ประกอบที่ทำให้องค์กรชาวบ้านดำรงอยู่ได้ องค์ประกอบต่าง ๆ จำแนกได้หลายประการ ดังนี้ คือ

1. การมีอุดมการณ์ร่วมกัน หมายถึง การมีทัศนคติต่อโลก ต่อสังคม ต่อชุมชนร่วมกัน มีความเข้าใจตรงกัน
2. การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน
3. การมีผลประโยชน์ร่วมกัน และการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม และทั่วถึง
4. คน เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กรชาวบ้านมีส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้นำสมาชิก ชาวบ้านทั่วไป
5. การบริหารจัดการ ถือเป็นเรื่องชี้ขาดความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้าน โดยเฉพาะทุกกิจกรรมมีเรื่องเงิน คน เข้าไปเกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้ คือ



- 5.1 การตัดสินใจร่วม
- 5.2 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่
- 5.3 สถานที่และวัสดุอุปกรณ์
- 5.4 กฎ กติการ่วมกัน
- 5.5 การสื่อสารระหว่างผู้นำกับสมาชิกองค์กรชาวบ้าน
- 5.5 การควบคุมการตรวจสอบ

6. กิจกรรม เช่น กิจกรรมด้านเกษตร กิจกรรมด้านสังคม กิจกรรมด้านการเมือง กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เหล่านี้เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ สมาชิก ชาวบ้าน ให้ทำงานร่วมกันและเป็นกิจกรรมที่ต้องการความต่อเนื่อง เพื่อแก้ปัญหาหรือช่วยเสริมสร้างชีวิต ชาวบ้านให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

7. งบประมาณ เพื่อที่จะสามารถดำเนินงานไปได้ด้วยดี จำเป็นจะต้องมีการระดมทุนทั้งภายในและภายนอกเพื่อทำกิจกรรมได้

ในการดำเนินงานในโฮมสเตย์นั้น ล้วนแต่ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดว่า การดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน ไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบ รูปแบบ ประเภท หรือเครือข่ายการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลและมีผลกระทบต่อสื่อสารในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพทั้งนั้น

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

### ความหมายของการสื่อสาร

George gerbner (1996) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ การแสดงปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร

Wilbur Schramm (1974) การสื่อสาร คือการมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

Wynn and Guditus (1984) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสาร ว่า หมายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความรู้สึก ความปรารถนา และความเข้าใจระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร รูปแบบการสื่อสารมีทั้งที่เป็นคำพูด ข้อเขียน หรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

วนิดา เสนีเศรษฐ และ ขอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530) อธิบาย การติดต่อสื่อสาร คือ การส่งข้อความหรือเรื่องราวจากผู้หนึ่งไปยังอีกผู้หนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นคน ๆ เดียวหรือหลายคน เพื่อให้ผู้นั้นทราบข้อความดังกล่าว การติดต่อสื่อสารที่ดีและจะได้ผลโดยสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้รับสามารถรับทราบข้อความนั้นได้ถูกต้อง

ประมะ สตะเวทิน ( 2533) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร โดยผ่านสื่อ

วิรัช ลภีรัตนกุล (2543) ได้ให้ความหมาย การสื่อสาร หมายถึง การที่ข่าวสารถูกส่งผ่านจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง หรืออะไรก็ตามที่สามารถชักนำข่าวสารไปสู่ผู้รับได้ โดยการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน รวมทั้งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มนุษย์กำหนดความหมายขึ้นมา

สรุป การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง เรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความต้องการและอารมณ์ความรู้สึก จากบุคคลหนึ่งซึ่งทำหน้าที่ส่ง ผ่านสื่อต่าง ๆ ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่รับสารเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้ระบบสารและสัญลักษณ์

### องค์ประกอบของการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารประกอบด้วย

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หรือแหล่งต้นตอ (source) ได้แก่ บุคคล กลุ่มบุคคล องค์การ สถาบัน ซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นการติดต่อสื่อสารด้วยสื่อชนิดใดก็ได้แล้วแต่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจความคิดเห็นของตนได้ถูกต้อง

2. ตัวสาร (Message) ได้แก่ เนื้อหาสาระ หรือสัญลักษณ์ ภาษา สัญลักษณ์ ทำทาง อากัปกิริยา แววจาตตลอดจนสิ่งของหรือตำแหน่ง ที่สามารถสื่อความหมายหรือตีความหมายให้เข้าใจได้

3. สื่อหรือช่องทาง (Channel) หมายถึง วิธีทางที่จะนำข่าวสารนั้น ๆ จากผู้ส่งไปยังผู้รับสาร บางครั้งสื่อทำหน้าที่เฉพาะนำข่าวสาร ไปยังผู้รับสารเท่านั้น เช่น คลื่นวิทยุ สายโทรศัพท์ ดาวเทียมสื่อสาร เป็นต้น แต่บางครั้งข่าวสารก็อยู่ในตัวสื่ออีกด้วย เช่น เสียงพูด เสียงดนตรี จดหมาย ป้ายโฆษณา ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ ภาพวาด รูปปั้น เป็นต้น ดังนั้นการ

เลือกใช้สื่อต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสารจะต้องมีการพิจารณาให้รอบคอบก่อนที่จะดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อให้ข่าวสารถึงยังผู้รับอย่างถูกต้องชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

4. ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึงบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่ได้รับข่าวสารข้อมูลนั้น มาด้วยวิธีการใดก็ตามซึ่งอาจเหมือนกันหรือ แตกต่างกันอาจจะโดยการรับฟังจากคำพูด ซึ่งอาจจะ เป็นการสั่งการ บอกกล่าว หรือสนทนา การรับทราบจากหนังสือรูปแบบต่าง ๆ การรับฟังจากวิทยุ จากโทรทัศน์ หรือจากโทรศัพท์ และอื่นๆตามลักษณะการส่งสารของผู้ส่งแล้ว แปลงสารเป็นความหมายแสดงการรับรู้ต่อไป

5. การย้อนกลับของข่าวสาร (Feedback) คือการตอบสนองของผู้รับข่าวสาร หรือข้อมูลที่ได้รับมาซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบทั้งที่เป็นบวกและเป็นลบ หรือเป็นกลาง ก็ตาม ทั้งนี้เมื่อ ผู้รับได้รับสารนั้นแล้ว อาจจะมีการตอบสนองในลักษณะของความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ หรือ เฉย ๆ กับสารนั้น การย้อนกลับของผู้รับสาร อาจจะแสดงออกได้ทั้งทางคำพูด หรือไม่ใช่คำพูด หรือเป็นแบบอื่นที่จะบ่งบอกว่าการสื่อสารครั้งนั้น ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งการ ย้อนกลับในลักษณะหลังนี้ จะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาหรือหาวิธีการในการสื่อสารให้เกิด ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ประเภทของการสื่อสาร

#### 1. การจำแนกประเภทโดยใช้จำนวนผู้สื่อสารเป็นเกณฑ์

1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล คือ การสื่อสารซึ่งเกิดภายในตัวผู้สื่อสาร โดยบุคคลคนเดียวกันเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ที่ตนใช้สื่อสารกับผู้อื่นมา สื่อสารกับตนเอง ได้แก่การนึกคิด การลำดับความการจินตนาการ การตัดสินใจ ทั้งนี้ในแต่ละ บุคคลจะมีระบบการรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งได้รับการกลั่นกรอง และมีการจัดระบบภายในตัวเอง เสร็จสมบูรณ์ทั้งผู้ส่ง ตัวสารและผู้รับ ได้แก่ การพูดกับตัวเอง , การร้องเพลงฟังคนเดียว , การเขียน จดหมายแล้วอ่านตรวจทานก่อนส่ง

1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล คือการสื่อสารของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ปฏิบัติการสื่อสารระหว่างกัน ในลักษณะตัวต่อตัว การสื่อสารในรูปแบบลักษณะนี้จะมีเรื่องของ วัฒนธรรม เข้ามามีบทบาท เช่น การรับรู้ด้านวัฒนธรรมระหว่างระบบอาวุโส ความต่างของเพศ บทบาททางสังคมของผู้ส่ง-ผู้รับสาร เป็นต้น

1.3 การสื่อสารในกลุ่ม คือการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ซึ่งจุดมุ่งหมายในการรวมกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์ตรงกัน เช่น การประชุม การเสวนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

1.4 การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารทางเดียวจากกลุ่มผู้ส่งสาร ซึ่งเป็นองค์การหนึ่งไปสู่ผู้รับสารจำนวนมากในขณะเดียวกัน พร้อม ๆ กัน โดยมีการดำเนินการอย่างเปิดเผยผ่านระบบสื่อ เช่น หนังสือพิมพ์ จดหมายข่าว โทรทัศน์ ภาพยนตร์ วิทยุกระจายเสียง เป็นต้น

1.5 การสื่อสารในองค์การ เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็สมาชิกขององค์การหรือหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติการกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

## 2. การจำแนกประเภทโดยใช้ภาษาเป็นเกณฑ์

2.1 การสื่อสารโดยใช้ วจนภาษา (Verbal Communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้คำพูดเป็นเครื่องมือถ่ายทอดรหัสคำพูด จำนวนเลข หรือการเว้นช่วงจังหวะวรรคตอน จากผู้ส่งไปยังผู้รับวจนภาษานี้จะเกิดขึ้นในรูปภาษาพูดภาษาเขียนหรือภาษาทางคณิตศาสตร์

2.2 การสื่อสารโดยใช้ อวจนภาษา (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้สัญลักษณ์อย่างอื่นที่ไม่ใช่คำพูดจำนวนเลข เครื่องหมายวรรคตอน หรือภาษาเขียน ซึ่งโดยทั่วไปจะ

แบ่งการสื่อสารแบบอวจนภาษานี้ออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

2.2.1 ภาษาสัญญาณ หรือภาษาสัญลักษณ์ (Sign of Symbol Language) หมายถึงสัญญาณ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้แทนความหมาย เช่น สัญญาณธง สัญญาณไฟจราจร สัญญาณระเบียบแถวของลูกเสือ เป็นต้น หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แทนความหมายเช่น ตราสินค้า (logo) ของบริษัท ห้างร้าน เอกชน ธงของราชการ เป็นต้น

2.2.2 ภาษาท่าทาง (Action Language) หมายถึงอากัปกิริยาต่าง ๆ ที่คนเราแสดงออกมาด้วยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม อันแสดงออกจากสีหน้า ท่าทาง หางเสียง เช่น ยิ้ม พยักหน้า สั่นศีรษะ ตาเขม็ง โบกมือ จับมือ บีบไหล่ และยกมือไหว้ – รับไหว้ เป็นต้น

2.2.3 ภาษาวัตถุ (Object Language) หมายถึงการสื่อสารที่ทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึง ความคิด รสนิยม วัฒนธรรมและประสบการณ์ของเราโดยผ่านสิ่งที่อยู่รอบตัว เช่น การเลือกหนังสือ การเลือกเสื้อผ้า การใช้เครื่องประดับ เป็นต้น วัตถุเหล่านี้สามารถเป็นสื่อทางภาษาให้ผู้อื่นแปลความหมายได้ว่าบุคคลที่เลือกใช้หรือเลือกซื้อหาวัตถุเหล่านั้น เป็นผู้มีความลักษณะนิสัยเบื้องต้นอย่างไรซึ่งการตีความหรือแปลสารของผู้รับจากวัตถุนี้ ผู้รับต้องมีประสบการณ์ วัย วุฒิภาวะและความเข้าใจทางวัฒนธรรมมากพอสมควร

### 3. การจำแนกประเภทโดยการใช้การเห็นหน้าค่าตากันเป็นเกณฑ์

3.1 การสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตากัน (Face – to Face Communication) ในการสื่อสารประเภทนี้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้าซึ่งกันและกันได้ สามารถสังเกตกิริยาท่าทางของฝ่ายตรงกันข้ามได้ ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่การพูดคุยกันต่อหน้า , การประชุมกลุ่มย่อย , การเรียนในชั้นเรียน เป็นต้น

3.2 การสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าค่าตากัน ( Interposed Communication ) การสื่อสารในลักษณะนี้ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่เห็นหน้าค่าตากัน เพราะอยู่ห่างไกลกันด้วยระยะทางและสถานที่ ทั้งสองฝ่ายไม่สามารถสังเกตกิริยาท่าทางของฝ่ายตรงกันข้ามได้ เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างกันจึงมักจะเป็นสื่อโทรคมนาคม และสื่อมวลชน เช่น การเขียนจดหมายถึงกัน , การพูดโทรศัพท์ , การส่งโทรเลข เป็นต้น

4. การจำแนกประเภทโดยใช้ความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารเป็นเกณฑ์

4.1 การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ ( Interracial Communication ) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเชื้อชาติ ซึ่งแต่ละเชื้อชาติก็มีความเป็นอยู่ มีความคิดและมีประเพณีของตนแตกต่างกันไป การสื่อสารระหว่างคนต่างเชื้อชาติย่อมมีปัญหามากกว่าการสื่อสารระหว่างคนเชื้อชาติเดียวกัน

4.2 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ( Cross – cultural or intercultural Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันในเรื่องวัฒนธรรม การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นได้ทั้งในระหว่างคนที่อยู่ในประเทศเดียวกัน แต่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่นคน ภาคเหนือ ,คนภาคกลาง , คนภาคใต้และคนภาคอีสาน ย่อมมีวัฒนธรรมของตัวเองที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมยังเกิดขึ้นได้

ระหว่างคนที่เป็นประชาชนของประเทศที่แตกต่างกันด้วย เช่น การสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนอเมริกัน เป็นต้น

4.3 การสื่อสารระหว่างประเทศ ( International Communication) เป็นการสื่อสารระดับชาติระหว่างคนที่เป็นประชาชนของประเทศต่างกัน ลักษณะของผู้ที่ทำการสื่อสารระหว่างประเทศนี้ มีลักษณะเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ในแง่ที่ว่าผู้ที่ทำการสื่อสารนั้นทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศ เช่น นักการทูต , ตัวแทนของรัฐบาล , การประชุมของคณะผู้แทนประเทศต่าง ๆ ในองค์การสหประชาชาติ เป็นต้น

## 5. การจำแนกประเภทโดยใช้วัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์

5.1 การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ คือการสื่อสารที่มุ่งให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับทำให้ผู้รับเกิดความเข้าใจมีความรู้เพิ่มขึ้นมีข่าวสารเพิ่มมากขึ้น

5.2 การสื่อสารเพื่อความโน้มน้าวใจ คือ การสื่อสารที่มุ่งสร้างทัศนคติ ความน่าเชื่อถือเพื่อให้ผู้รับสารเชื่อถือคล้อยตามและปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารนำเสนอ

5.3 การสื่อสารเพื่อจรรโลงใจ คือ การสื่อสารที่มุ่งให้ผู้รับสารมีความรู้สึกที่ดีขึ้นต่อตนเองหรือต่อสังคม เช่น การให้กำลังใจในการทำงาน การยกย่องสดุดีผู้ทำคุณประโยชน์ การยกย่องผู้มีความประพฤติดี เป็นต้น

5.4 การสื่อสารเพื่อความบันเทิง คือ การสื่อสารที่มุ่งเน้นให้ผู้รับสารผ่อนคลายความตึงเครียด เกิดความสนุกสนานไปกับเนื้อหาสาระ ที่นำเสนอ เช่น การแสดงละคร ตลก ภาพยนตร์ เป็นต้น

## รูปแบบของการสื่อสาร

รูปแบบที่ 1 การแบ่งการสื่อสารตามการตอบสนอง แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ

1.1 การสื่อสารทางเดียว คือการส่งสารที่ผู้รับส่งข่าวสารไปยังผู้รับ โดยไม่เห็นการตอบสนองในทันทีทันใดเป็นการสื่อสารภาพกว้างๆ เช่น วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับ ได้ซักถามข้อสงสัย และไม่มีการส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การสื่อสารในลักษณะนี้เหมาะสำหรับ การแจ้งข่าว ประกาศ คำสั่ง หรือนโยบายของหน่วยงานให้สมาชิกทราบทั่วกัน ดังนั้นสื่อที่จะใช้ในการสื่อสารลักษณะนี้จึงต้องชัดเจน ไม่ยาวเกินไป และมีความหมายเดียว

1.2 การสื่อสารสองทาง คือการสื่อสารที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารไปมาระหว่างผู้สื่อสารมีการส่งสารและป้อนกลับตลอดเวลา เป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในการอภิปรายกลุ่ม เป็นต้น

**รูปแบบที่ 2** แบ่งตามลักษณะการใช้ มี 2 ลักษณะ คือ

2.1 การสื่อสารแบบพิธีการ (Formal communication) เป็นการสื่อสารที่กำหนดด้วยระเบียบแบบแผน และมีข้อตกลงไว้ชัดเจน เช่น การสื่อสารในองค์กร หน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ลักษณะของการสื่อสารชนิดนี้ ได้แก่ โบสถ์ คำสั่ง ประกาศ จดหมายเวียน บันทึกข้อความ ระเบียบปฏิบัติ เป็นต้น จะเห็นได้ว่า การสื่อสารในลักษณะดังกล่าวนี้ มักจะมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และมีระเบียบปฏิบัติเป็นขั้นเป็นตอนชัดเจน ตามรูปแบบขององค์กรนั้น ๆ

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นพิธีการ ( Informal communication ) เป็นการสื่อสารที่ไม่ได้ดำเนินการไปตามแบบแผนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพราะผู้สื่อสารมักใช้ความสนิทสนมคุ้นเคย หรือความใกล้ชิดเป็นการส่วนตัว เป็นฐานในการสื่อสาร และมักจะใช้การสื่อสารทางวาจาเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะของการสื่อสารรูปแบบนี้ ได้แก่ การสนทนาพูดคุย การทักทาย การสนทนาทางโทรศัพท์ การบันทึกส่วนบุคคล

**รูปแบบที่ 3** แบ่งตามช่องทางเดินของสาร ซึ่งแบ่งได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

3.1 การติดต่อแบบบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสื่อสารที่ส่งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา มักเป็นการสื่อสารที่เป็นพิธีการ และเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว การสื่อสารในลักษณะนี้ ได้แก่ คำพูด คำชี้แจงจดหมาย ระเบียบปฏิบัติ ประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับ ป้ายประกาศ การพูดในที่ประชุมการติดต่อสื่อสาร

3.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา การสื่อสารลักษณะนี้มักจะมีพิธีรีตองในการสื่อสารที่ต้องกำหนดระเบียบแบบแผน และต้องระมัดระวังตลอด ต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม หรือแสดงความเคารพตามระดับการบังคับบัญชา ตามรูปแบบทางวัฒนธรรม ตัวอย่างการสื่อสารลักษณะนี้ ได้แก่ การเสนอผลงาน การเสนอรายงานการประชุม การสอบถาม การบันทึกข้อความ การเสนองาน/โครงการ การรายงานผลการประชุม

3.3 การสื่อสารแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกันภายในองค์กร เช่น ระหว่างพนักงานกับพนักงานหรือหัวหน้ากับหัวหน้า ส่วนใหญ่การติดต่อในลักษณะนี้มักไม่เป็นพิธีการ ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก รวดเร็วยากต่อการทำความเข้าใจและมักเป็นการสื่อสาร 2 ทาง คือ มีการพูดคุยตอบโต้กันทั้ง 2 ฝ่าย เช่น การพูดคุยสนทนา การใช้กิริยา ท่าทางในการทักทาย การใช้โทรศัพท์ การใช้จดหมายส่วนตัวถึงกัน

3.4 การสื่อสารแบบทะแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก เช่น แผนกการเงินต้องการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายการจัดค่ายเยาวชน ฝ่ายกิจกรรมจึงต้องส่งข้อมูลต่างๆ ไปให้โดยตรง ไม่ต้องผ่านตามสายงานของฝ่ายกิจกรรมเป็นต้น

การดำเนินงานในโฮมสเตย์นั้น เป็นการดำเนินงานที่จัดตั้งขึ้น โดยมีชาวบ้านมาร่วมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อจัดทำ ดังนั้นในการดำเนินงานหรือกิจกรรม ส่วนใหญ่จึงเป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มเป็นหลัก

#### การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2521) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกภายในกลุ่มมีการติดต่อกันมากน้อยเพียงใด กลุ่มทุกกลุ่มเมื่อตั้งขึ้นมาแล้ว มักจะมีแบบแผนการสื่อสารเกิดขึ้น สมาชิกจะมีการรับ การถ่ายทอด หรือการเสนอข้อคิดเห็น เพื่อให้งานของกลุ่มลุล่วงไปตามจุดประสงค์ที่ตั้งเอาไว้

อาภาณพันธ์ จันทรสว่าง (2529) ให้ความหมาย การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้อง คือ รับความหมายและประสานงานกันภายในกลุ่ม โดยสมาชิกภายในกลุ่มมีการถ่ายทอด มีการรับ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ การติดต่อระหว่างบุคคลสามารถกระทำได้ด้วยคำพูด (verbal communication) และ โดยไม่ต้องใช้คำพูด (nonverbal communication) คือ อาจจะใช้การเขียนเป็นตัวหนังสือแทน หรือใช้สัญลักษณ์ กิริยาท่าทาง การแสดงออกทางสีหน้า สายตา เป็นต้น

สรุป การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม หมายถึง การถ่ายทอด ข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็นของสมาชิกภายในกลุ่ม เพื่อให้เกิดการประสานงาน และลุล่วงตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยติดต่อสื่อสารได้ด้วยคำพูด และสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ต้องใช้คำพูด เช่น สัญลักษณ์ กิริยาท่าทาง หนังสือ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น



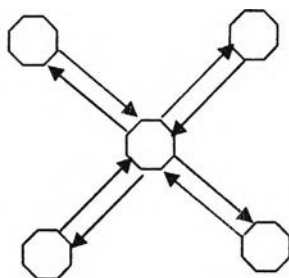
## เครือข่ายการสื่อสาร (Communication Networks)

โดยปกติ แนวทางในการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม มักจะเริ่มจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง หรือจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน และมีการติดต่อระหว่างผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน หรือบางครั้ง อาจจะมีการติดต่อระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง และระหว่างลูกน้องไปพร้อมกัน

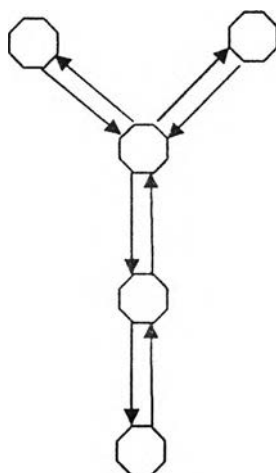
Harold J. Leavitt (1951) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแบบของการติดต่อสื่อสาร พบว่ามี 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารแบบรวมศูนย์ (Centralized Network) เป็นการติดต่อที่มีบุคคลหนึ่งเป็นศูนย์กลางของการติดต่อ โดยไม่มีการติดต่อกันเองโดยตรงระหว่างสมาชิก

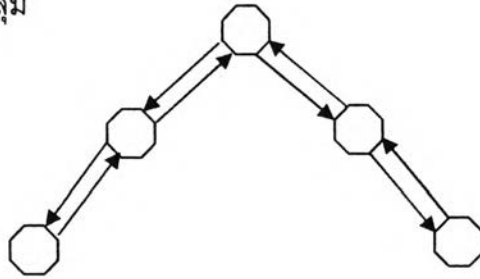
1.1 การสื่อสารแบบวงล้อ เป็นลักษณะการสื่อสารจากจุดสูงสุดไปยังทุกคนที่เกี่ยวข้อง เพื่อได้รับข้อมูลรวดเร็วขึ้น การส่งข้อมูลข่าวสารจะมีสมาชิกคนใดคนหนึ่งเป็นตัวกลางในการรับและส่งข้อมูลให้สมาชิกคนอื่น ๆ หรือสมาชิกคนอื่น ๆ เป็นผู้ติดต่อมาที่ศูนย์กลาง



1.2 การสื่อสารแบบรูปตัววาย ข่ายการสื่อสารที่สมาชิกกลุ่มเป็นตัวเชื่อมระหว่างสมาชิกมากกว่า 1 คน แต่จะมีสมาชิกคนหนึ่งที่มียอบทบาทมากกว่าสมาชิกคนอื่นในการเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้วยกันโดยคนที่เป็นตัวเชื่อมจะอยู่ตรงจุดต่อของตัว Y และมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการสื่อสารของทีม



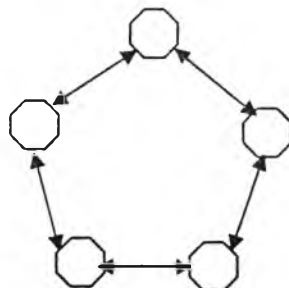
1.3 การสื่อสารแบบลูกโซ่ เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกคนอื่นที่อยู่ถัดจากเขาเท่านั้น ทำให้การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารไม่เป็นอิสระ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการประสานงาน และเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ถัดไปเท่านั้น ทำให้ข้อมูลในการสื่อสารอาจจะเบี่ยงเบน ประการสำคัญจะทำให้สมาชิกไม่พอใจในการติดต่อกันภายในกลุ่ม



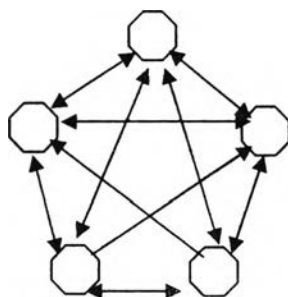
การติดต่อแบบนี้เป็นการติดต่อแบบทางเดียว (one – way communication) จะเห็นได้ว่ามีจุดศูนย์กลางที่คน ๆ หนึ่ง จึงเป็นแบบที่ใช้ได้ดีในแง่สั่งงานจากสายการบังคับบัญชา ผู้รับการติดต่อมีหน้าที่ทำตามคำสั่ง ไม่มีโอกาสสอบถามหรือโต้แย้ง การติดต่อแบบนี้ไม่เสียเวลา ผลงานออกมาเร็ว ความสำเร็จของงานอยู่ที่ผลิตผล

2. การสื่อสารแบบกระจายหรือการสื่อสารแบบไม่รวมศูนย์ (Decentralization Network) เป็นการติดต่อโดยอิสระของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีการร่วมกันคิดแก้ปัญหา ร่วมกันตัดสินใจ ผลงานที่ออกมาจะได้ทั้งผลผลิตและกระบวนการกลุ่ม

2.1 การสื่อสารเป็นวงกลม เหมาะกับการดำเนินงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย มีขั้นตอนและความสัมพันธ์กันทุกหน่วยงาน การส่งผ่านข้อมูลข่าวสารของสมาชิกจะสามารถวนกลับไปจุดเริ่มต้นคือผู้ส่งข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปทั้งสองข้างในเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โดยทุกคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในทีมงาน แต่อาจจะมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะเท่าเทียมกัน จึงไม่มีคนสั่งงานและตัดสินใจได้อย่างเด็ดขาด



2.2. การสื่อสารแบบสมบูรณื ถือเป็นส่วนสำคัญที่ทุกฝ่าย ทุกหน่วยงานต้องสื่อสารกันอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว สมาชิกทุกคนมีอิสระที่จะติดต่อสื่อสารกับบรรดาสมาชิกอื่น ๆ ที่สำคัญคือสมาชิกแต่ละคนต่างมีอิทธิพล และสถานภาพเท่าเทียมกันจะไม่มีใครเป็นผู้นำและผู้ตาม ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบนี้ สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้โดยตรง ทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถเคลื่อนที่ได้อย่างอิสระ สมาชิกสามารถพูดจาก ปรับความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยไม่ต้องผ่านบุคคลที่สาม ทำให้ข้อมูลส่งตรงจากต้นทางไปยังผู้รับสารแต่ละคน ซึ่งจะมีความถูกต้องและไม่เบี่ยงเบน แต่ถ้าไม่สามารถจัดระบบในการสื่อสารให้สอดคล้องกัน ก็อาจจะทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารลดลง เพราะสมาชิกต่างสื่อสารกันโดยตรง ทำให้เกิดความสับสนในเส้นทางการสื่อสารของทีม



การติดต่อแบบนี้มีลักษณะเป็นการติดต่อแบบสองทาง (two-way communication) เมื่อมีการติดต่อสั่งงาน จะมีโอกาสซักถามทำความเข้าใจระหว่างกันให้แน่ชัด ก่อนลงมือปฏิบัติงาน โอกาสในการทำงานผิดพลาดจึงมีน้อย

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของโฮมสเตย์ มีทั้งการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ไม่เพียงแต่การสื่อสารระหว่างสมาชิกที่ร่วมกันจัดทำโฮมสเตย์เท่านั้น แต่ยังมี การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้มาเที่ยวโฮมสเตย์อีกด้วย เนื่องจากโฮมสเตย์เป็นธุรกิจท่องเที่ยวที่ต้องอาศัยการบริการที่ประทับใจ ดังนั้น "การต้อนรับ" จึงถือเป็นด่านแรกที่จะสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือนได้ โดยการต้อนรับนี้ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทุกคน จะละเลยไม่ได้อย่างเด็ดขาด

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication)

แนวคิดเรื่องการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเกิดขึ้นในชุมชนต่างๆ ในประเทศไทยมาช้านาน ตัวอย่างที่มองเห็นได้ง่ายๆ และชัดเจน คือ ประเพณีลงแขกเกี่ยวข้าว ที่เกิดขึ้นในหมู่เกษตรกรทั่วประเทศ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสาเหตุของการที่ต้อง "ร่วมกัน" ลงแขกเกี่ยวข้าว นั้นเพราะ

ความเห็นพ้องต้องกันว่าจะเก็บเกี่ยวผลผลิตโดยคนในครอบครัวเดียว อาจจะไม่สำเร็จหรืออาจใช้เวลานานมาก แต่ถ้ามีการร่วมแรงร่วมใจกันนอกจากจะทำให้ได้งานแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่ติดตามมาด้วยคือการได้กระชับความสัมพันธ์ของคนในหมู่บ้าน คนหนุ่ม-สาวได้รู้จักกัน คนแก่ได้ถ่ายทอดความรู้ภูมิปัญญาให้คนรุ่นหลัง ซึ่งทั้งหมดนี้มาจากการที่ "คน" ได้ใช้ "การสื่อสาร" ในรูปแบบพิธีลงแขกเกี่ยวข้าวเพื่อการ "มีส่วนร่วม" กันปฏิบัติการกิจภายในชุมชน

แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนถูกนำมาใช้เป็นแนวคิดหลักที่ เรียกว่า "การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม" (Participatory Communication) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีอยู่ ๒ แนวทาง ดังนี้

1. การที่ประชาชนได้ใช้การสื่อสารทุกรูปแบบเพื่อเป็นเครื่องมือเข้าไปสู่การมีส่วนร่วมในชีวิตสาธารณะ (public life) เพื่อจะนำไปสู่อำนาจในการตัดสินใจอย่างมีอิสระของประชาชน
2. การที่ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร เช่น การผลิตรายการวิทยุชุมชน ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบเนื้อหาหรือผลิต เป็นต้น

ต่อจากนี้ผู้วิจัยจะเรียบเรียงแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม โดยจะเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจใน "การมีส่วนร่วม" ดังนี้

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยทั่วไปจะมีความหมายกว้าง คือ การที่ประชาชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการ ควบคุมการใช้และกระจายทรัพยากรธรรมชาติตลอดจนปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคม การมีส่วนร่วมในความหมายนี้จึงเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแนวทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนพัฒนาการรับรู้สติปัญญาและความสามารถในการตัดสินใจกำหนดชีวิตด้วยตนเอง ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นทั้งวิธีการ (Means) และเป้าหมาย (Ends) ในเวลาเดียวกัน (ปาริชาติ วลัยเสถียร : 2543)

การมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการควบคุมการใช้และกระจายทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกของสังคม ในการมีส่วนร่วม

ของประชาชนได้พัฒนาการรับรู้และภูมิปัญญาซึ่งแสดงออกในรูปแบบการตัดสินใจในการกำหนดชีวิตของตนอย่างเป็นตัวของตัวเอง (ทวิทอง หงส์วิวัฒน์ : 2547)

เออวิล วิลเลียม (อ้างถึงใน ปิยนุช พุทธรัตน์ : 2545) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมว่าเป็นกระบวนการที่ให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเอง เน้นที่การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของประชาชน ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความชำนาญของประชาชนแก้ปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุนติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และองค์กรที่เกี่ยวข้อง

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (อ้างถึงใน วิภาวี รั้วสุวรรณ : 2546 ) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนนั้นได้เกิดจากแนวคิด 3 ประการ คือ

1. ความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของบุคคล ซึ่งพัฒนาเป็นความห่วงกังวลร่วมกันของส่วนร่วม
2. ความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจร่วมกันที่มีต่อสถานการณ์ที่มีอยู่
3. การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่ม หรือชุมชนให้ไปในทิศทางที่ปรารถนา

รอม พี ยาแดฟ (Rom P Yadav) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า หมายถึง การร่วมมือของประชาชนด้วยความตั้งใจและสมัครใจไม่ถูกบังคับ ซึ่งกระบวนการความร่วมมือของประชาชนนั้นต้องมีความรู้สึกดังต่อไปนี้

1. การเข้าร่วมในการตัดสินใจตกลงใจ
2. การเข้าร่วมในการดำเนินการของแผนและโครงการพัฒนา
3. การเข้าร่วมในการติดตาม และประเมินผลโครงการและแผนงานของการพัฒนา
4. การเข้าร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา

ปรัชญา เวสารัชช์ (2528) กล่าวถึงรูปแบบการมีส่วนร่วมว่ามี 4 รูปแบบ ดังนี้

1. ร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านการพูด เขียน หรือการสื่อความหมายในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นอาจเกิดขึ้นในขั้นตอนใดก็ได้

2. ร่วมสละทรัพยากรทางวัตถุ โดยการให้ยืมหรือให้ เงิน วัสดุ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินหรือการใช้ประโยชน์จากสถานที่หรืออุปกรณ์ต่างๆ

3. การร่วมสละแรงกายในกิจกรรมนั้นๆ

4. ร่วมสละเวลา เช่น ในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การเข้าประชุม เป็นต้น  
ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนว่ามีขั้นตอน ดังนี้

1. การค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข

2. การตัดสินใจเลือกแนวทางและวางแผนพัฒนาแก้ไขปัญหา

3. การปฏิบัติงานในกิจกรรมการพัฒนาตามแผน

4. การประเมินผล

คำว่า "การมีส่วนร่วม" แม้จะมีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายและแตกต่างกันไปตามความเข้าใจและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล แต่ก็สามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่เกิดขึ้นในชุมชนของตนเองนั้น จะต้องเกิดจากความสมัครใจ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ สุดท้ายแล้วจะสามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นตนเองได้อย่างเหมาะสมกับวิถีชีวิต ซึ่งเป็นแนวทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตยนั่นเอง เมื่อเห็นภาพของ "การมีส่วนร่วม" ชัดเจนขึ้นแล้ว ลำดับต่อไปจะนำเข้าสู่แนวคิดเรื่องกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจว่าเหตุใด "การสื่อสาร" จึงเข้ามามีบทบาทในเรื่อง "การมีส่วนร่วม" ได้และเกี่ยวข้องกับอย่างไรกับงานวิจัยนี้

การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) เป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากในงานพัฒนาชุมชน เพราะเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เน้นให้ "ประชาชน" ผู้ที่เป็นเป้าหมายที่สำคัญในงานพัฒนาได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ได้มักจะยิ่งยืนยันกว่าการพัฒนาที่มาจาก รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างที่ส่วนใหญ่มักจะเกิดจากความคิดของหน่วยราชการมากกว่าเกิดจากปัญหาหรือความต้องการของชุมชนที่แท้จริง การ

สื่อสารแบบมีส่วนร่วมช่วยให้ทุกฝ่ายได้ร่วมกันคิด ร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมกันดำเนินการ ร่วมกันรับผิดชอบและรับรู้ถึงสถานการณ์ในชุมชนของตนเอง นอกจากนี้ "การมีส่วนร่วม" ยังสามารถทำให้เกิด "ความรู้สึก" ต่างๆ ด้วย อันได้แก่

1. ความรู้สึก "เป็นเจ้าของ" (sense of belonging) ซึ่งเป็นเสมือนเหรียญสองด้าน ในด้านหนึ่งความรู้สึกเป็นเจ้าของจะนำมาซึ่งความสนใจห่วงใยดูแลรักษา แต่ในอีกด้านหนึ่งความรู้สึกการเป็นเจ้าของ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เป็นเจ้าของมีอำนาจที่สามารถจะเข้าไปจัดการกับสิ่งของหรือเรื่องราวนั้นได้ ซึ่งก็คือการเข้ามามีส่วนร่วมได้นั่นเอง

2. กระบวนการมีส่วนร่วมยังทำให้เกิดอัตลักษณ์ที่หลากหลาย อันมาจากการร่วมกันแสดงความคิดเห็นและความต้องการในกลุ่มคนต่างวัฒนธรรม เพราะในการหาทางออกในแต่ละท้องถิ่นนั้น ไม่จำเป็นต้องมีสูตรที่ตายตัวเหมือนกันหมด แต่ในแต่ละท้องถิ่นก็จะสอดคล้องกับปัญหาที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตเข้าไปได้อีกด้วย

3. ความรู้สึกเกี่ยวข้องและผูกพัน (concern) ที่มาจากการรับฟังข่าวสารในปริมาณที่มากขึ้นจนนำความรู้สึกผูกพันเกี่ยวข้อง ซึ่งเกิดจากการเชื่อมโยงความคิดเรื่องต่างๆ เข้ามาสู่ตนเอง และเข้ามามีส่วนร่วมในที่สุด

นอกเหนือจากการมีส่วนร่วมที่ได้กระตุ้น "ความรู้สึก" ต่างๆ ดังกล่าวนั้น การมีส่วนร่วมยังสามารถผลักดันให้เกิดการลงมือกระทำได้ ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุดที่จะทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจของพลังทางสังคมนั่นเอง ซึ่งเมื่อสังเกตดูให้ดีจะพบว่า "การสื่อสาร" นั้นสอดคล้องอยู่ในทุกกระบวนการนั่นเอง

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ คำนี้ถึงลูกค้าเป็นหลัก จะต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าไม่ว่าจะมีสถานภาพสูงต่ำอย่างไร เพราะถ้าเราประเมินลูกค้าตามสถานภาพ เราจะให้ความสำคัญต่อลูกค้าไม่เท่าเทียมกันทุกคน การต้อนรับต้องทำอย่างถูกหลักการ และวิธีการพิจารณาให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคน

การบริการที่มีคุณภาพ นอกจากทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าและบริการแล้วยังจะขยายผลเป็นความรู้สึกที่ดีต่อกิจการ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเท่ากับเป็นการ

ประชาสัมพันธ์โดยตรง เพราะหากมีใครมาว่าร้ายต่อองค์การหรือสินค้าของเรา เขาก็จะช่วยแก้ต่างให้เกิดความเข้าใจที่ดีแทนเราด้วย

### ข้อควรปฏิบัติในการบริการ ( สมิต สัจฉกร ; 2543)

1. พบลูกค้าด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม สิ่งแรกที่จะสร้างความรู้สึกที่ดีในการต้อนรับก็คือ ยิ้ม ผู้ให้การต้อนรับที่มีใบหน้ายิ้มแย้มเป็นธรรมชาติจึงได้เปรียบในการทำงาน

2. กล่าว "สวัสดี" คำทักทายของคนไทยเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นการแสดงความมีไมตรีจิตต้อนรับ โดยทั่วไปก็เป็นคำพูดติดปากของเราอยู่แล้ว แต่ถ้ามีการไหว้ด้วยก็จะเป็นลักษณะประเพณีไทยดียิ่งขึ้น

3. ใช้คำพูดน่าฟัง การเลือกใช้ถ้อยคำได้มีการกล่าวถึงและเน้นย้ำมากในการพูดกับลูกค้า เพราะถ้าพูดดีก็จะได้รับผลดี แต่ถ้าพูดไม่ดีใช้คำพูดไม่เหมาะสมก็จะทำลายทุกสิ่งทุกอย่างให้เสียหายไปหมด ควรจะฝึกใช้คำพูดที่ชวนฟังและสร้างความรู้สึกพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อขอใช้บริการ

4. ฟังลูกค้าพูดด้วยความอดทนและวางสีหน้าปกติ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดห้วน พูดไม่มีหางเสียง พูดดุตัน หรือพูดจาวกวน เย็นเยื่อ พิรีพิไร ควรจะมองตาฟังลูกค้าพูดด้วยสีหน้าปกติ ไม่ควรแสดงสีหน้าหงายหรือใบหน้าที่บึ้งตึง เพราะจะดูเป็นการไม่ต้อนรับลูกค้า แม้จะพูดเพราะอย่างไรก็ไม่สื่อความหมายในทางที่ดี

5. แนะนำลูกค้าเมื่อมีปัญหา ลูกค้าซึ่งไม่ทราบเรื่องหรือต้องการคำชี้แจงย่อมต้องการคำแนะนำชี้แจงจากผู้ให้การต้อนรับว่าจะให้ตนปฏิบัติอย่างไร ผู้ให้การต้อนรับจึงไม่ควรบอกปิดหรือปฏิเสธในการให้คำแนะนำ นอกเสียจากเป็นเรื่องเทคนิคที่ตนไม่สามารถจะให้คำแนะนำได้ ก็ควรจะแนะนำให้ผู้ที่สามารถอธิบายได้เป็นผู้ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาของลูกค้า

6. จัดการตามที่ลูกค้าต้องการ เรื่องซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้แก่ลูกค้าได้ เพราะอยู่ในขอบเขตของอำนาจหน้าที่ควรจะจัดการให้โดยไม่ชักช้า เว้นแต่ลูกค้ามีความต้องการเกินกว่าที่ท่านจะดำเนินการให้ได้ ก็ควรจะรับเรื่องไว้หรือผ่านเรื่องไปยังผู้ซึ่งมีอำนาจจัดการให้ได้

7. แสดงอัธยาศัยที่ดีต่อทุกคนจนเป็นนิสัย การฝึกฝนตนเองเป็นผู้มีอัธยาศัยงดงาม และปฏิบัติจนเคยชินเป็นธรรมชาติ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในงานต้อนรับ เพราะผู้มีอัธยาศัยดี



ใคร ๆ ก็พอใจจะติดต่อคบค้าด้วย การปฏิบัติต่อบุคคลต่าง ๆ ด้วยอัธยาศัยที่ดีไม่ต้องลงทุนลงแรงอะไร แต่ให้ผลเป็นการสร้างสรรค์ความเป็นมิตรและส่งเสริมงานต้อนรับได้มาก

8. แสดงน้ำใจผ่านทางผลงาน การดำเนินงานให้ความสะดวกรวดเร็ว และเอาใจใส่ติดตามเรื่องให้แก่ลูกค้า ย่อมสร้างความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกที่ดียิ่งกว่าสิ่งใด หากผลงานสำเร็จเรียบร้อยถูกต้องสมบูรณ์ในเวลาอันเหมาะสม ก็ย่อมเป็นการแสดงน้ำใจที่ดีในการต้อนรับและให้บริการดังคำกล่าวที่ว่า "การกระทำให้เห็นดีว่าการพูด"

9. ยอมให้ลูกค้าเป็นฝ่ายถูก แม้บางครั้งอาจจะผิด ลูกค้าอาจจะไม่คุ้นเคยกับสถานที่ ไม่ทราบระเบียบปฏิบัติ หรือทำไม่ถูกต้อง บางครั้งอาจทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาด ผู้ให้การต้อนรับหรือบริการไม่ควรถือเป็นเหตุที่จะขี้ถูกขี้ผิดเป็นการเอาชนะลูกค้า ควรจะให้ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเพื่อความสบายใจของเขา เพราะการทำให้ลูกค้าเสียหน้าไม่เกิดประโยชน์อะไรแก่เรา มีแต่เสียประโยชน์ เพราะลูกค้าเกิดความละอายและพาลไม่มาติดต่อด้วย ทำให้เราเสียประโยชน์

10. พยายามหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด ถ้าไม่มีอำนาจหน้าที่จะดำเนินการต้องแจ้งผู้บังคับบัญชา ในหลายกรณีผู้ให้การต้อนรับ อาจจะไม่ตั้งใจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่สบายใจ แต่เป็นเพราะการปฏิบัติหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลให้ลูกค้าอาจคิดไปได้ว่า ผู้ให้การต้อนรับไม่เต็มใจบริการ โดยพิจารณาจากสีหน้าแววตาและท่าทาง ซึ่งความเป็นจริงผู้ให้บริการไม่ได้คิดเช่นนั้น แต่ด้วยความกังวลใจจากเรื่องอื่น หรืออาการไม่สบายทำให้มีสีหน้าบอบกบฏไม่รับ จึงควรหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด รวมทั้งในกรณีไม่มีอำนาจหน้าที่จะดำเนินการก็ต้องผ่านเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชา เพื่อไม่ให้ลูกค้าคิดว่าเป็นการละเลยไม่นำพา

### ข้อควรระวังในการบริการ

1. สีหน้าที่แสดงความหงุดหงิดรำคาญใจ โดยธรรมชาติเมื่อคนเราเกิดความรู้สึกไม่สบายอารมณ์ ก็จะแสดงออกทางสีหน้าและแววตา แต่ในฐานะผู้ให้การต้อนรับเราควรจะควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ ด้วยการฝืนความรู้สึกไม่ปล่อยให้ไปตามธรรมชาติ โดยระมัดระวังควบคุมสีหน้าและการแสดงออกในทุก ๆ ทาง เพื่อจะไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่สบายใจ

2. ทำเสียงไม่พอใจ ผู้ให้บริการถ้าเกิดอารมณ์เสียและไม่ควบคุมตนเองก็อาจจะมียิ่งแสดงความหงุดหงิด อารมณ์ขุ่นมัวปรากฏให้เห็น ควรต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเสียงทำนองดังกล่าวนี้ออกมา

3. เผลอพูดตำหนิลูกค้า ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อขอใช้บริการ บางครั้งอาจจะมาใกล้เวลาเลิกงานหรือเป็นเวลาพัก รวมทั้งปฏิบัติไม่ถูกต้อง ผู้รับการติดต่อก็ไม่ควรพูดตำหนิ

4. ขวนลูกค้าพูดคุยมามากจนเกินไป แม้จะพูดถูกคอกับลูกค้า และมีอัยาศัยด้วยกัน ก็ไม่ควรจะพูดคุยกัยกับลูกค้านานเกินไป เพราะอาจจะเป็นการประวิงลูกค้าไว้จนทำให้เสียเวลา รวมทั้งในกรณีทักทายพูดคุยกัย โดยมีผู้อื่นต่อแถวรออยู่ก็ไม่ควรจะพูดมากจนคนที่รอควต้องเสียเวลา แม้จะนี่อะไรได้ก็ไม่ควรหันย้อนกลับไปพูดอีก

5. พูดกระเข้าเข้าแหย่ลูกค้า หรือทำกับเพื่อนฝูงต่อหน้าลูกค้า แม้จะมีความสนิทสนมกับลูกค้าก็ไม่ควรพูดเข้าแหย่มากเกินไป เพราะเราอยู่ในสถานภาพของผู้ให้การต้อนรับ ยิ่งการพูดเล่นเข้าแหย่กับเพื่อน ๆ ต่อหน้าลูกค้ายังไม่ควรทำ เพราะเป็นการทำลายบรรยากาศของการต้อนรับที่ดีและผิดมารยาทในการต้อนรับ

6. หน้าตาเคร่งเครียดหรือบ่นปึงเย็นชา การแสดงสีหน้าอกกับปิกิริยาในทางลบจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกวเราวางทำหรือแสดงความไม่ใส่ใจ ลูกค้าจะเกิดปฏิกิริยาตอบโต้บ้างวเขาก็ไม่คิดวจะนับวเราเป็นใคร มีความหมายหรือความสำคัญอย่งไร

7. ทำงานอื่นที่ไม่จำเป็นต่อหน้าลูกค้า การที่ห้วงงานค้างและยังทำต่อในขณะที่มีลูกค้าอยู่ด้วย เป็นการผิดมารยาทอย่งยิ่ง เพราะเป็นการแสดงปิกิริยาที่สื่อความหมายในทำนองไม่สนใจ และไม่ให้ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า หรืออาจแปลความหมายวเห็นลูกค้าไม่มีความสำคัญ ถ้ามี่เรื่องจำเป็นต้องทำเพราะถ้ำหยุดจะเกิดความเสียหายต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบความจำเป็น และกล่าวคำขออภัย แต่ถึงอย่งไรก็ควรหยุดเรื่องอื่น ๆ มาให้การต้อนรับลูกค้าอย่งเต็มที่

8. ไม่ใส่ใจกับคำร้องขอของลูกค้า บางครั้งผู้มารับบริการอาจจะร้องขอให้ช่วยดำเนินการบางอย่างซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้ แต่ถ้าได้รับการเพิกเฉยยอมจะมีความรู้สึกว ผู้ให้การต้อนรับแล้งน้ำใจและไม่ให้การต้อนรับ

9. เกร่งครัดไม่ผ่อนปรนใด ๆ เมื่อลูกค้าขาดเอกสารไม่สำคัญหรือทำผิดขั้นตอนเมื่อผู้รับบริการนำเอกสารมาไม่ครบ แต่เป็นเอกสารที่ไม่สำคัญมากนัก สามารถนำส่งในภายหลังได้หรือทำคำรับรองไว้วจะนำส่งภายในกำหนดระยะเวลาแน่นอน เมื่ออยู่ในวิสัยที่จะผ่อนปรนได้ก็ควรทำ นอกเสียจากเป็นเอกสารสำคัญมากและจะต้องใช้ในการพิจารณาดำเนินเรื่องก็ควรแจ้งเหตุผลความจำเป็นให้ทราบ

10. พุดดู สิ่งการผู้อื่นจนดูเป็นการอวดอำนาจ ผู้ให้บริการจะต้องไม่แสดงกิริยา  
วางอำนาจหรืออวดตัวแสดงสถานภาพว่าตนเป็นผู้มีอำนาจ หรือเป็นคนใหญ่โตในหน่วยงานของ  
ตน ด้วยการกล่าวตำหนิผู้ได้บังคับบัญชาหรือสั่งงานผู้ได้บังคับบัญชาต่อหน้าลูกค้า เพราะจะไม่  
ช่วยให้ลูกค้าเกิดความเลื่อมใสศรัทธาหรือมีความพึงพอใจ นอกจากนี้จะเห็นเป็นการแสดงละครฉาก  
หนึ่ง

### ลักษณะของการต้อนรับ

การบริการมีทั้งทางตรงและทางอ้อม การบริการทางตรง เป็นการบริการที่มีการ  
สื่อสารซึ่งหน้า (Face – to – Face Communication) และ การบริการทางอ้อม เป็นการสื่อสารที่ไม่  
เห็นหน้ากัน อาจเป็นการพูดโทรศัพท์กัน ซึ่งสามารถโต้ตอบได้ทันทีเสมือนเป็นการสื่อสารซึ่งหน้า  
เช่น การตอบคำถามทางโทรศัพท์ มิตร ให้ความสะดวก ให้ข้อมูลข่าวสาร ปฏิบัติตามคำขอร้อง  
และให้ความช่วยเหลือตามสมควร เป็นต้น ซึ่งในการดำเนินงานของโฮมสเตย์นั้น มีทั้งการบริการ  
ทางตรง คือ การบริการในวันที่ลูกค้ามาเที่ยว และการบริการทางอ้อม คือการจองทางโทรศัพท์  
ก่อนวันมาท่องเที่ยวจริง ดังนั้นในการบริการจึงต้องให้ความสำคัญทั้งการบริการทางตรงและ  
ทางอ้อม

### การบริการทางโทรศัพท์

การติดต่อกันทางโทรศัพท์เป็นการสื่อสารเสมือนการสื่อสารซึ่งหน้า (Interposed  
Communication) เพราะสามารถพูดโต้ตอบทำความเข้าใจกันได้ทันทีทันใด สามารถให้การ  
สื่อสารโดยส่งสารไปและรับการสื่อสารกลับในขณะเดียวกัน เพียงแต่ไม่สามารถรับสารทาง  
อากัปกิริยาหรือการแสดงออกทางสีหน้าแววตาท่าทางเท่านั้น แต่สามารถได้รับการสื่อสารทาง  
เสียงภาษาและน้ำเสียง ซึ่งอาจจินตนาการถึงบุคลิกภาพ หน้าตา กิริยาท่าทาง มารยาท อารมณ์  
ความรู้สึกและสติปัญญา จากการฟังเสียงภาษาหรือถ้อยคำที่ใช้ ดังนั้น น้ำเสียง จังหวะ ลีลา ใน  
การพูด ภาษาหรือถ้อยคำที่ใช้จึงเป็นภาพลักษณ์ของผู้พูดโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ถือเป็นงานต้อนรับอย่างหนึ่ง แต่เป็นการต้อนรับที่ไม่ได้พบหน้า  
กัน ความรู้สึกประทับใจจะเกิดในด้านดีหรือด้านร้ายก็ขึ้นอยู่กับผู้รับโทรศัพท์ ซึ่งในขณะที่รับ  
โทรศัพท์อยู่ ผู้รับถือเสมือนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของ  
บริษัท การรับโทรศัพท์ที่ดีมีน้ำใจ และพูดจามีอัธยาศัย จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งต่อตัวผู้รับ  
โทรศัพท์เองและองค์กร เท่ากับเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

### ข้อควรคำนึงในการให้บริการทางโทรศัพท์ (วุฒิปงศ์ ภาวะพิงค์ ; 2546)

1. น้ำเสียง น้ำเสียงต้องไพเราะ เป็นน้ำเสียงปกติจริงใจ ไม่ใช่ น้ำเสียงที่เสแสร้งพูดเพราะ หรือเยาะเย้ยถากถาง ซึ่งน้ำเสียงที่จริงใจนั้น ผู้รับบริการสามารถจะรับรู้ได้ด้วยความรู้สึกพูดเพราะ หรือเยาะเย้ยถากถาง ซึ่งน้ำเสียงที่จริงใจนั้น ผู้รับบริการสามารถจะรับรู้ได้ด้วยความรู้สึก
2. จังหวะในการสนทนา จังหวะในการสนทนาเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะถ้ามีการพูดขัดจังหวะซึ่งกันและกันก็เหมือนแย่งกันพูด ทำให้รู้เรื่องรวบช้า ยิ่งถ้าผู้รับโทรศัพท์พูดสอดแทรกขัดจังหวะผู้รับบริการในระหว่างที่เขาหยุดไม่จบประโยคแล้ว ยิ่งเป็นการเสียมารยาท ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับจังหวะวรรคตอนในการสนทนาให้ดี
3. น้ำเสียงสะท้อนความรู้สึกของผู้พูด ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ต้องมีอารมณ์ดีอยู่เสมอ เพราะน้ำเสียงที่สะท้อนออกไปสู่ผู้รับบริการทางโทรศัพท์ จะแสดงถึงน้ำเสียงที่มีความเป็นมิตรภาพหรือรู้สึกเบื่อหน่ายหรืออื่น ๆ ได้เสมอ

### สิ่งที่ควรปฏิบัติในการให้บริการทางโทรศัพท์

1. สร้างความรู้สึกในการพูดเหมือนเห็นหน้าคู่สนทนา ยิ้มแย้มแจ่มใส จินตนาการให้เหมือนเห็นหน้าผู้ที่โทรศัพท์เข้ามา เพื่อจะได้พูดด้วยหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่แสดงกิริยาอาการไม่พึงพอใจ ไม่แสดงอารมณ์ขุ่นมัว ซึ่งน้ำเสียงที่สื่อสารออกไปก็จะแจ่มใส พังแล้วแสดงความมีมิตรภาพ และเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีด้วย
2. รับโทรศัพท์ทันทีที่มีเสียงเรียก ไม่ควรปล่อยให้สัญญาณดังเกิน 3 ครั้ง
3. กล่าวทักทายด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลชัดเจนไม่ดัง หรือค่อยเกินไปด้วยคำพูด "สวัสดีครับ / ค่ะ" และบอกหน่วยงานที่สังกัด ถ้าเป็นการตอบรับในนามของหน่วยงาน หากเป็นการตอบรับโทรศัพท์ของตนเอง ก็ควรกล่าวชื่อตนเอง เพื่อให้อีกฝ่ายทราบว่าผู้รับเป็นผู้ที่จะพูดด้วยหรือไม่
4. พูดด้วยเสียงดังชัดเจน น้ำเสียงแสดงความเป็นมิตร ใช้เสียงตามธรรมชาติไม่ดัดเสียง ใช้ภาษาสุภาพ
5. ให้เกียรติแก่ผู้ที่ติดต่อเข้ามาอย่างเหมาะสม การให้เกียรติแก่ผู้ที่ติดต่อเข้ามาใช้บริการทางโทรศัพท์นั้น ต้องเป็นการให้เกียรติด้วยภาษาพูด เพราะต่างคนต่างไม่เห็นกันและกัน ผู้ให้บริการโทรศัพท์ควรให้เกียรติแก่ผู้รับบริการด้วยวิธีการพูดดังต่อไปนี้

- 5.1 พูดด้วยภาษาสุภาพ น้ำเสียง สำเนียง ให้ความรู้สึกที่เป็นมิตร
  - 5.2 ใช้สรรพนามเรียกผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาให้เหมาะสม
  - 5.3 กล่าวขอโทษเมื่อให้ผู้รับบริการรอนาน
  - 5.4 เมื่อจะขอความร่วมมืออะไรจากผู้ที่โทรศัพท์เข้ามา ให้ใช้คำว่า ขอความกรุณา หรือได้โปรด หรือโปรด เช่น กรุณารอสักครู่นะคะ หรือขออภัยนะคะครับ เสียงพูดไม่ค่อยขัด ได้โปรดพูดเสียงดังอีกนิดเดอะครับ เป็นต้น
6. ถ้าไม่ทราบว่ามีผู้ที่โทรศัพท์มาเป็นใคร ต้องถามอย่างสุภาพ โดยกล่าวคำขออภัยและถามว่า "ผม/ดิฉัน กำลังเรียนสายกับใครครับ/ค่ะ"
  7. ตั้งใจฟัง ให้ความเอาใจใส่ อย่าพูดแทรกกลางคันหรือพูดขัดจังหวะ อย่าพูดตัดบทหรือรีบสรุปว่าเข้าใจ
  8. กรณีลูกค้าติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ จะต้องย้ำทวนข้อมูลที่สำคัญอย่างชัดเจน หากเรื่องใดท่านมีอำนาจหน้าที่ซึ่งจะตอบได้และมีข้อมูลมากเพียงพอ ก็ควรจะตอบอย่างมีไมตรีจิต เอื้อเฟื้อ และตอบให้ครบถ้วนตามที่ถาม
  9. หากเรื่องที่โทรศัพท์มา จำเป็นต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ควรประมาณเวลาของการค้นหาข้อมูลว่าจะนานเท่าใดแล้วแจ้งให้ผู้โทรศัพท์เข้ามาทราบและถามว่าจะรอหรือไม่ หากประมาณเวลาที่แน่นอนไม่ได้ควรขอหมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อจะ โทรกลับไปทันทีที่มีข้อมูลพร้อม
  10. ในกรณีที่ต้องรับเรื่องหรือข้อความที่ฝากไว้ ควรทบทวนข้อความที่ฝาก โดยอ่านให้ผู้ฝากรับฟังอีกครั้ง ว่าจดบันทึกไว้ถูกต้องหรือไม่ และควรจดบันทึกด้วยตัวหนังสือที่อ่านง่าย ชัดเจน ไม่คลุมเครือ อาจกล่าวทวนชื่อหรือทวนข้อความด้วยการสะกดตัวอักษรหรือเปรียบเทียบให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
  11. หากผู้ที่โทรศัพท์เข้ามา พูดด้วยข้อความยาว ๆ ต่อเนื่องกันควรแสดงให้เราทราบเป็นระยะ ๆ ว่าเรากำลังสนใจฟังอยู่ด้วยการขานตอบ
  12. กล่าวคำขอบคุณ และกล่าวอำลาเมื่อให้บริการเรียบร้อยแล้ว

## สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในการให้บริการทางโทรศัพท์

1. ไม่ควรรับประทานอาหารหรือลูกอมขณะพูดโทรศัพท์ เพราะจะทำให้เสียงไม่ชัดเจนและเป็นการไม่ให้เกียรติผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาด้วย
2. ไม่แสดงความยุ่งยาก วุ่นวาย และรำคาญออกทางโทรศัพท์ ผู้ที่รับโทรศัพท์ควรมีจิตใจที่แจ่มใสและมีความอดทน ไม่ควรแสดงความรู้สึกรำคาญให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ เช่น มีเสียงดังวุ่นวายภายในห้องบริการโทรศัพท์ หรือมีผู้โทรศัพท์เข้ามาสอบถามซ้ำซาก ก็ต้องตอบด้วยความเต็มใจ ไม่แสดงความรำคาญออกทางน้ำเสียงให้ผู้โทรศัพท์เข้ามารับรู้
3. อย่าตะโกนเสียงดังโดยไม่ได้พักสายหรือปิดสาย บางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการโทรศัพท์อาจจำเป็นต้องพูดเสียงดังหรือตะโกนถามข้อมูลจากผู้ที่อยู่ไกลออกไป ด้วยหวังว่าจะได้ข้อมูลรวดเร็วและให้คำตอบหรือบริการต่อผู้ที่โทรศัพท์เข้ามารวดเร็ว แต่เสียงตะโกนดังเข้าไปในโทรศัพท์ทำให้ผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาได้ยิน ฟังแล้วแสดงถึงความไม่พร้อม ไม่สุภาพ สะท้อนว่าบริการไม่ดี
4. สนทนาด้วยน้ำเสียงปกติ บ่อยครั้งที่พนักงานบริการโทรศัพท์พูดเสียงดังและไม่มีหางเสียง ฟังแล้วเหมือนแสดงความขัดแย้ง หรือทะเลาะกับผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาใช้บริการ ข้อนี้ควรระวังและระงับอารมณ์ให้ปกติ
5. ไม่ควรวางหูก่อนผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาใช้บริการ เมื่อให้บริการทางโทรศัพท์เรียบร้อยแล้ว ควรเปิดโอกาสให้ผู้โทรศัพท์เข้ามาเป็นผู้วางหูก่อน พนักงานโทรศัพท์ไม่ควรวางหูก่อน เพราะแสดงถึงความไม่ให้เกียรติ ไร้ร้อน หรือรำคาญแฝงเร้นอยู่ในพฤติกรรมนั้นด้วย
6. ไม่ควรพูดตัดบทหรือรับวางสายเมื่อผู้ติดต่อเข้ามายังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ การพูดตัดบทเป็นการเสียมารยาท และทำให้การบริการเสียหาย เสียภาพลักษณ์ขององค์กร คำพูดตัดบท เช่น "แค่นี้ก่อนนะคะ" "แล้วค่อยโทรมาอีกนะคะ" เป็นต้น

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพรัตน์ มุณีรัตน์ (2541) ศึกษาความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชนในชุมชนคีรีวง รูปแบบการสื่อสารในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชนในชุมชนคีรีวง บทบาทของผู้นำชุมชน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชนในชุมชนคีรีวง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตแบบมี

ส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เจาะลึกประชาชนในชุมชนศรีวังจำนวน 31 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนในชุมชนศรีวัง มองว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ก็คือ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในมิติที่หลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การท่องเที่ยวที่ไม่ทำลาย 2) การท่องเที่ยวที่ใช้ชีวิตกับชาวบ้าน 3) การท่องเที่ยวที่ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการจัดการ 2. มีรูปแบบการสื่อสารปรากฏขึ้นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนศรีวัง ประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ 1) การสื่อสารสองทางที่ไม่เป็นทางการ 2) การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการและมีปฏิริยาโต้ตอบมาก 3) การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการแต่มีปฏิริยาโต้ตอบน้อย 4) การสื่อสารทางเดียวที่ไม่เป็นทางการ 3. ผู้นำในชุมชนศรีวังซึ่งมีบทบาทสำคัญในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนศรีวังนั้นประกอบด้วย ผู้นำที่เป็นทางการ ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. และผู้นำที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ ผู้อาวุโส ประชาน และ กรรมการ กลุ่มองค์กรในชุมชน โดยกลุ่มผู้นำเหล่านี้ต่างมีบทบาทร่วมกันในฐานะ คณะกรรมการชมรม การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านศรีวัง นับตั้งแต่การก่อตั้ง ชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านศรีวัง รวมไปถึง การกำหนดแผนการจัดการ และ กฎ ระเบียบ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร การดูแลและบริการนักท่องเที่ยว รวมทั้งการแก้ไขปัญหา 4. ปัญหาในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนศรีวังเกิดขึ้นจาก 1) ปัจจัยภายในชุมชน ได้แก่ ความสับสนด้านข้อมูล ความขัดแย้งระหว่างผู้นำ การประสานงานไม่ราบรื่น ชาวบ้านให้ความสำคัญกับอาชีพการทำสวน การปฏิบัติบางอย่างขัดแย้งกับแนวคิดการอนุรักษ์ ประชานชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านศรีวังขาดอำนาจ และ อบต. ไม่ดำเนินการ 2) ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ การรบกวนจาก ททท. จนชุมชนตั้งรับไม่ทัน ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาในทัศนคติของชาวศรีวัง คือ ใช้ความสัมพันธ์ในระบบเครือญาติ

นริศรา นงนุช (2544) ศึกษา รูปแบบการสื่อสารในการจัดการการท่องเที่ยว และ บทบาทของผู้นำชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนมอญเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตและการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วย กลุ่มผู้นำชุมชน สมาชิกในชุมชนมอญเกาะเกร็ด หน่วยงานและบุคคลภายนอก รวมทั้งสิ้น 29 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารปรากฏขึ้นในการจัดการการท่องเที่ยว ของชุมชนมอญเกาะเกร็ด ประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ 1) การสื่อสารสองทางที่ไม่เป็นทางการ 2) การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการและมีปฏิริยาโต้ตอบมาก 3) การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการแต่มีปฏิริยาโต้ตอบน้อย 4) การสื่อสารทางเดียวที่ไม่เป็นทางการ ในส่วนของผู้นำชุมชนที่มีบทบาทสำคัญ ในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนมอญเกาะเกร็ดนั้น ประกอบด้วย ผู้นำที่เป็นทางการ ได้แก่ นายอำเภอ ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. หน่วยงานภายนอก และผู้นำที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ เจ้า

อวาต ผู้อาวุโส เจ้าของกิจการเรือข้ามฟาก โดยกลุ่มผู้นำเหล่านี้ต่างมีบทบาทร่วมกัน ในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนมอญเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี นับตั้งแต่การก่อตั้ง การดำเนินการ การประสานงานเพื่อจัดการการท่องเที่ยว รวมไปถึง การกำหนดแผนการจัดการและกฎระเบียบ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดูแลและบริการนักท่องเที่ยว รวมทั้งการแก้ไขปัญหา

อริศรา ธนูแสง (2544) ศึกษารูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งและ การบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง รวมทั้งศึกษาบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการ จัดการธนาคารขยะชุมชน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า 1. รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซอย ลาดพร้าว 132 ประกอบไปด้วย 3 รูปแบบ คือ การสื่อสารทางเดียวแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารสองทางแบบ เป็นทางการ และการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ 2. รูปแบบการสื่อสารในการบริหาร จัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซอย ลาดพร้าว 132 ประกอบไปด้วย 4 รูปแบบ คือ การสื่อสาร ทางเดียวแบบเป็นทางการ การสื่อสารทางเดียวแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารสองทางแบบเป็น ทางการ และการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ 3. บทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางที่มีต่อการ จัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางแบ่งเป็นบทบาทในระบะก่อตั้งธนาคารขยะ 4 ลักษณะ คือ เป็น ผู้รับนวัตกรรมใหม่เข้ามาในชุมชน เป็นผู้กำหนดแผนการดำเนินงานจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน เป็นผู้ กำหนดนโยบายและกฎระเบียบของธนาคารขยะชุมชน และเป็นผู้เผยแพร่ข่าวนวัตกรรมใหม่ให้กับ สมาชิกในชุมชนและบทบาทในระยะของการบริหารจัดการธนาคารขยะ 3 ลักษณะ คือ เป็นผู้ บริหารงานทั่วไปของธนาคารขยะ เป็นผู้แสวงหาทางออกในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งเป็นผู้วาง แผนการพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารขยะ

วิษุตา ให้เจริญ (2546) ได้ ศึกษากระบวนการจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของชุมชนเกาะยาวน้อย ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการจัดการ ท่องเที่ยวและแนวทางในการดำเนินการแก้ไข ทำการศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่ เกี่ยวข้อง การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มย่อย ผล การศึกษาพบว่าชุมชนเกาะยาวน้อยมีกระบวนการจัดการท่องเที่ยวอยู่ 4 กระบวนการได้แก่ การ วางแผน การจัดสายงาน การดำเนินงาน และการควบคุมการดำเนินงาน โดยชุมชนเกาะยาวน้อยมี ปัจจัยเอื้อที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์อยู่ 6 ประการ ได้แก่ ทุนทางบุคคล ทุนทางสังคม ทุนทางวัฒนธรรม ทุนทางทรัพยากรธรรมชาติ ทุนทางเศรษฐกิจ และทุนภายนอก ปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ของชุมชนเกาะยาวน้อยมี 2 ลักษณะ คือปัญหาภายในซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในคณะกรรมการเอง และปัญหาภายนอกซึ่ง



เกิดจากการจัดการท่องเที่ยวที่ซ้อนทับกันในกลุ่มชน และการเอาใจใส่นักท่องเที่ยวมากเกินไปของเจ้าของบ้านพัก สำหรับแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้น กลุ่มคนเกาะยวน้อยต้องสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นในกลุ่มชน การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เมื่อมีปัญหาต้องพูดคุยทำความเข้าใจกัน และทุกคนต้องยึดมั่นในแนวทางการดำเนินงานตามเจตนารมย์ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มชนที่ได้ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยได้แก่ กลุ่มคนเกาะยวน้อยควรมีการประชุมเพื่อวางแผนการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในกลุ่มชนร่วมกัน เพื่อให้กลุ่มชนมีจุดยืนและทิศทางเดียวกันในการจัดการท่องเที่ยว กลุ่มคนเกาะยวน้อยควรส่งเสริมให้เยาวชนรุ่นใหม่และชาวบ้านที่ยังไม่มีส่วนร่วมให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมวัฒนธรรมในบริบทของศาสนาอิสลามที่เอื้อให้เกิดการรวมกลุ่มหรือรวมหมู่อย่างมาก และกลุ่มคนเกาะยวน้อยควรให้ภาครัฐ เข้ามาหนุนเสริมการทำกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้มากขึ้น เพราะทรัพยากรธรรมชาติเป็นพื้นฐานที่สำคัญของกลุ่มชนในการจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

ชัยวัชร พรหมจิตติพงศ์ (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงตีนตกจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 161 ราย และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ศึกษา เพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติม ประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows version 10.0) โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย เลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความผันแปร (ANOVA) และการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ (MCA) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ที่มีต่อทรัพยากรธรรมชาติและการให้บริการด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ต่อการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในเรื่องการให้บริการด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีเพียงปัจจัยเดียวคือ เพศ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้คือ ควรสนับสนุนการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่สนใจการท่องเที่ยว

แบบโฮมสเตย์ และประสานกับหมู่บ้านใกล้เคียงเพื่อสร้างเป็นเครือข่ายการท่องเที่ยว เพราะแต่ละพื้นที่มีทรัพยากรที่สามารถใช้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในเส้นทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความหลากหลายมากขึ้น เพิ่มทักษะเรื่องการให้บริการ และการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศที่เป็นอุปสรรคสำคัญในการสื่อสารของชาวบ้าน กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และที่สำคัญคือการรักษาระเบียบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่นักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และดำรงไว้ซึ่งกรอบวัฒนธรรมอันดีงามของหมู่บ้านให้คงอยู่ต่อไป